

## REGLAMENTO DEPÓSITO ELECTRÓNICO TRANSACCIONAL Y TARJETA VIRTUAL ECARD

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento regulan la relación jurídica y comercial que se origina entre el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, en adelante **DAVIVIENDA**, y **EL CLIENTE** en virtud de la apertura de un depósito electrónico transaccional, en adelante **DET** y la asignación de un medio transaccional virtual, en adelante **ECARD**, la cual se regirá por las disposiciones legales vigentes aplicables y especialmente por el presente reglamento.

**EL CLIENTE** declara que le han sido informadas las condiciones generales del producto a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), las cuales son aceptadas por **EL CLIENTE**, en virtud de la apertura del **DET** y la asignación de la **ECARD**.

**ARTÍCULO 1º- DEFINICIONES.-** Para efectos de la interpretación del presente reglamento deberá ajustarse al contenido de las siguientes definiciones:

- a. **DET:** es un depósito electrónico transaccional a la vista, diferente a la cuenta de ahorros y corriente, ofrecido por **DAVIVIENDA** el cual se regirá por las disposiciones legales vigentes aplicables y por el presente reglamento.
- b. **ECARD:** es el medio transaccional virtual del **DET**, que tendrá asignado un número, el cual podrá ser utilizado por **EL CLIENTE** con el fin de realizar operaciones a través de comercio electrónico y presencial.

**ARTÍCULO 2º.- APERTURA.-** La apertura del **DET** y la asignación de la **ECARD** podrá efectuarse a través de la aplicación DAVIPAY, así como a través de los demás mecanismos establecidos por **DAVIVIENDA**, los cuales podrán consultarse en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El **DET** sólo podrá ser de naturaleza individual; no se admitirán **DET** conjuntos, ni alternativos. Los tipos de **CLIENTES** que podrán abrir un **DET** y asignar una **ECARD** serán informados a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** para la apertura del **DET** y la asignación de la **ECARD** se requiere que el **CLIENTE** cumpla con los requisitos exigidos por **DAVIVIENDA**, los cuales serán informados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**ARTÍCULO 3º- ASIGNACIÓN Y USO DE LA ECARD- DAVIVIENDA** asignará a **EL CLIENTE** al momento de hacer la apertura del **DET** una **ECARD**, la cual le permitirá realizar las operaciones informadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Con la **ECARD EL CLIENTE** podrá utilizar la suma de dinero que previamente ha transferido a su **DET**. La utilización de la **ECARD**, en los establecimientos de comercio, conllevará una orden irrevocable que autorizará a **DAVIVIENDA** a pagar a los terceros los bienes o servicios. En el evento en que el **DET** carezca de fondos, **DAVIVIENDA** no dará autorización para el perfeccionamiento de la operación de adquisición de bienes o servicios que se pretenda realizar a través de la **ECARD**.

**PARÁGRAFO:** Las operaciones realizadas a través de la **ECARD** automáticamente se debitarán del saldo disponible en el **DET** de **EL CLIENTE**.

**ARTÍCULO 4º.- CANALES: EL CLIENTE** podrá utilizar los siguientes canales para realizar operaciones: banca móvil, call center, red de oficinas, [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y POS. **PARÁGRAFO: EL CLIENTE** no podrá realizar operaciones a través de los siguientes canales: teléfono rojo, cajeros automáticos propios de la red **DAVIVIENDA** o de establecimientos financieros diferentes a **DAVIVIENDA**, ni en corresponsales bancarios.

**ARTÍCULO 5º.- OPERACIONES.-** Las operaciones que **EL CLIENTE** podrá llevar a cabo con el **DET**, son aquellas definidas por **DAVIVIENDA**, las cuales son informadas en las condiciones de uso del producto y se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**ARTÍCULO 6º.- VIGENCIA DE LA ECARD.-** La **ECARD** tendrá una vigencia definida por **DAVIVIENDA**, la cual podrá ser consultada por **EL CLIENTE** por los canales indicados en el presente reglamento. Vencida la vigencia de la **ECARD**, se generará una renovación automática de ésta a fin de que **EL CLIENTE** pueda continuar con su uso, salvo que **EL CLIENTE** dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento de la **ECARD** manifiesta su intención de no renovarla. La no renovación de la **ECARD** generará como consecuencia la cancelación del **DET**, caso en el cual el saldo de éste será reintegrado a **EL CLIENTE** por los mecanismos indicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**ARTÍCULO 7º.- MANEJO DE LA ECARD.-** La **ECARD** es personal e intransferible. Efectuada la asignación de la **ECARD** a **EL CLIENTE**, éste adquiere el derecho a utilizarla en las condiciones previstas en el presente reglamento.

**ARTÍCULO 8º.- TRANSFERENCIAS HACIA EL DET.- EL CLIENTE** podrá realizar transferencias al **DET** mediante traslado de recursos desde su cuenta de ahorros y/o corriente de **DAVIVIENDA**. **DAVIVIENDA** informará a **EL CLIENTE** los montos mínimos y máximos permitidos de transferencias hacia el **DET** a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**ARTÍCULO 9º.- LÍMITES TRANSACCIONALES.- EL CLIENTE** solo podrá llevar a cabo las operaciones establecidas por **DAVIVIENDA**, hasta por los límites establecidos por **DAVIVIENDA** o por las normas que rijan el **DET**, los cuales estarán publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), o por el canal que la ley o **DAVIVIENDA** determinen.

**ARTÍCULO 10º - COMPRAS EN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO A TRAVÉS DE LA ECARD:** Es potestativo de los establecimientos de comercio admitir o no el uso de la **ECARD** para realizar operaciones. **EL CLIENTE** conoce y acepta que cualquier reclamación relacionada con la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga a través de la **ECARD** deberá ser tramitada por **EL CLIENTE** según la normatividad vigente.

**ARTÍCULO 11º - OPERACIONES INTERNACIONALES:** La **ECARD** permite realizar compras en establecimientos de comercio internacionales. Los usos internacionales se liquidarán en pesos. **DAVIVIENDA** realizará la conversión de la moneda del país donde se realiza la transacción a dólares americanos y este valor se convertirá a pesos, de acuerdo con la tasa publicada en Tasas y

Taifas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) del día de realización de la compra. La utilización de la **ECARD** fuera del territorio nacional quedará sometida a la ley colombiana, a las disposiciones del presente reglamento y a los reglamentos de las franquicias y redes.

**ARTÍCULO 12°.- INFORMACIÓN DE MOVIMIENTOS- DAVIVIENDA** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** la información sobre el movimiento de su **ECARD**, a través de los canales que para tal fin disponga, los cuales serán informados a **EL CLIENTE** a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**ARTÍCULO 13°.- INTERESES:** Salvo que **DAVIVIENDA** disponga lo contrario, no reconocerá intereses sobre el saldo del **DET**. **PARÁGRAFO:** En el evento que **DAVIVIENDA** decida reconocer intereses sobre el saldo del **DET**, informará la tasa de interés de captación a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por el canal que la ley o **DAVIVIENDA** determinen.

**ARTÍCULO 14°.-TARIFAS: DAVIVIENDA** podrá cobrar a **EL CLIENTE** por los servicios que haya solicitado y/o autorizado y que estén asociados al **DET**. **PARÁGRAFO PRIMERO: DAVIVIENDA** podrá incrementar las tarifas que cobra a **EL CLIENTE**, las cuales se le darán a conocer con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que **DAVIVIENDA** o la normatividad señale para el efecto. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el evento en que **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días señalados, comunicárselo de manera oportuna a **DAVIVIENDA**, teniendo la opción de cancelar el **DET** sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno.

**ARTÍCULO 15°.- INACTIVIDAD DEL DET-** Se considera inactivo el **DET** cuando no se registre movimientos durante el término de seis (6) meses consecutivos contados a partir de la fecha del último movimiento registrado. Se entenderá por movimiento cualquier operación de transferencia o uso, o en general cualquier débito o crédito ordenado por **EL CLIENTE** que afecte el saldo del **DET**. **PARÁGRAFO:** en el evento en que **EL DET** se encuentre inactivo, **DAVIVIENDA** podrá dar por terminado el presente reglamento, caso en el cual se adelantará el procedimiento establecido en el presente documento.

**ARTÍCULO 16°.- CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN DE LA ECARD - EL CLIENTE** se obliga a la conservación de la información del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y código de seguridad de la **ECARD**, y se obliga a custodiarla diligentemente de tal forma que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella. En caso de olvido, **EL CLIENTE** podrá consultar y solicitar la información de la **ECARD** en los canales virtuales que **DAVIVIENDA** ha dispuesto para tal fin.

**ARTÍCULO 17°.- CONDICIONES PARA EL USO DE LA CLAVE:** El acceso al **DET** exige el ingreso de una clave secreta definida por **EL CLIENTE**, quien podrá cambiar la clave cuantas veces lo desee. En virtud de que dicha clave únicamente la conoce **EL CLIENTE**, es la que permite el acceso al **DET** para llevar a cabo operaciones de éste en los distintos canales o medios electrónicos disponibles. **PARÁGRAFO PRIMERO: DAVIVIENDA** podrá exigir el ingreso de una clave adicional para la aprobación de determinadas operaciones. Esta clave adicional será asignada e informada al

cliente de forma automática por el sistema y tendrá carácter provisional, lo cual significa que solo podrá utilizarse para una sola operación. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CLIENTE** se obliga a custodiar diligentemente las claves asignadas, es decir, la personal y las claves provisionales.

**ARTÍCULO 18°.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE: EL CLIENTE** tendrá los derechos y las obligaciones expresamente establecidos en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, así como los establecidos en este reglamento. Así mismo, se obliga a: a) Asignar diligentemente la(s) clave(s) para la consulta del **DET**. b) Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas. c) No permitir la utilización de los canales destinados al manejo del **DET** y de la **ECARD** por parte de terceros. d) En caso de pérdida del dispositivo móvil a través del cual opera el **DET** y la **ECARD**, deberá notificar inmediatamente a **DAVIVIENDA** tal situación. e) Reintegrar inmediatamente a **DAVIVIENDA** los valores que se acrediten de manera equivocada a su **DET**, o que **EL CLIENTE** haya utilizado por cualquier error de **DAVIVIENDA** o por fallas del sistema, sin tener los fondos necesarios. En el evento en que **EL CLIENTE** no cancele los valores de forma inmediata, se obliga a reconocer sobre los mismos a favor de **DAVIVIENDA** los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar dichas sumas. f) Suministrar la información y documentación que requiera **DAVIVIENDA**; g) Pagar los servicios que haya autorizado; h) actualizar por lo menos una vez al año la información por él suministrada y los demás documentos exigidos para la apertura, i) suministrar, cuando lo requiera **DAVIVIENDA**, los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus operaciones.

**ARTÍCULO 19°.- OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA: DAVIVIENDA** se obliga a: (i) Permitir la recepción de depósitos en el **DET** en los términos definidos por **DAVIVIENDA** e informados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). (ii) Suministrar información clara, comprensible, veraz y oportuna sobre el **DET** y la **ECARD**. (iii) Suministrar información sobre las tarifas y costos asociados al **DET** y la **ECARD**. (iv) Suministrar información, según la normatividad vigente, sobre el seguro de depósito que ampara a los **DET**. (v) Guardar la reserva de la información suministrada por **EL CLIENTE** que tenga el carácter de reservada, de acuerdo con la normatividad vigente, sin perjuicio de poder suministrarla ante el requerimiento de autoridad competente. (vi) Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados por **EL CLIENTE**, de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley. (vii) Entregar a **EL CLIENTE** la suficiente información sobre el Defensor del Consumidor Financiero. (viii) Cumplir las demás obligaciones que se encuentren dentro del reglamento y las que estén contempladas en la normatividad vigente.

**ARTÍCULO 20°.- BLOQUEO DEL DET Y LA ECARD: EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA**, para bloquear el **DET** y la **ECARD** ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por **DAVIVIENDA**, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y cooperación con las autoridades, así como por la existencia de causales objetivas y razonables.

**ARTÍCULO 21°.- AUTORIZACIÓN DE DÉBITO – EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** a debitar del **DET** por los servicios que haya autorizado y le sean prestados, tales como la administración, transferencias, uso de la **ECARD**, transferencias automáticas y demás operaciones y servicios asociados al **DET** o la **ECARD**, de conformidad con las tarifas que establezca **DAVIVIENDA**, las que

serán informadas a **EL CLIENTE** a través de tasas y tafias en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Así mismo, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **DAVIVIENDA** para poder debitar del **DET**, los valores que por cualquier concepto le deba a **DAVIVIENDA** en calidad de deudor. Para que proceda dicha autorización, esta deberá estar contenida en los contratos de producto, reglamentos de crédito y/o pagarés y/o carta de instrucciones que suscriba **EL CLIENTE** con **DAVIVIENDA**. **DAVIVIENDA** procederá a realizarlo, siempre que se cumplan los siguientes presupuestos: 1) Que sea deuda de dinero. 2) Que la deuda sea líquida; y 3) Que sea actualmente exigible.

**ARTÍCULO 22°.- AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN:** Con el fin de que sean ofrecidos otros productos y servicios tanto por **DAVIVIENDA**, como por sus filiales, y las entidades subsidiarias del Grupo Bolívar S.A., así como para la realización de actividades de mercadeo, cobranzas, publicidad, promoción, estadística y procesos de verificación y autenticación de identidad, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para compartir con las demás entidades subsidiarias del Grupo Bolívar S.A. ubicadas en Colombia y en el exterior toda la información que repose en sus archivos y que resulte relevante para los fines autorizados. Igualmente, autoriza a **DAVIVIENDA** para recibir de sus filiales y de las entidades subsidiarias del Grupo Bolívar S.A. la información correspondiente para que sea utilizada con las mismas finalidades aquí descritas.

**ARTÍCULO 23°.- CENTRALES DE RIESGO- EL CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable a **DAVIVIENDA** y sus Filiales, y a quien en un futuro ostente la calidad de cesionario de alguna de las entidades mencionadas, a realizar ante los operadores de información (Datacrédito, TransUnion y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos), las siguientes actividades: consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a su comportamiento crediticio con el nacimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer en favor de **DAVIVIENDA** y/o alguna de sus Filiales. De igual forma autoriza de manera expresa e irrevocable a **DAVIVIENDA** y sus Filiales, a: Obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad, confirmar datos, elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas, adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de **DAVIVIENDA** o sus Filiales o Empresas del Grupo Bolívar. **EL CLIENTE** entiende que la permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación señale, correspondiendo a los operadores de información velar por su debido cumplimiento. **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a **DAVIVIENDA** a que le informe por cualquier medio que se encuentre almacenado en sus bases de datos (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia, y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba conocer.

**ARTÍCULO 24°.- DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL DET** - El **DET** tiene término indefinido. No obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier tiempo. En este caso **EL CLIENTE** podrá retirar la totalidad del saldo. **DAVIVIENDA** podrá dar por terminado el **DET**, y en consecuencia cancelar la **ECARD**, basado en causales objetivas y razonables o en el evento en que el **DET** se encuentre inactivo, o en los siguientes casos: A) Cuando el **DET** permanezca sin

fondos durante tres (3) meses consecutivos; B) El incumplimiento de las obligaciones por parte de **EL CLIENTE**; C) En caso de que **EL CLIENTE** no suministre o no actualice de manera oportuna la información que requiera **DAVIVIENDA** para el cumplimiento de sus deberes legales o cuando **DAVIVIENDA** no pueda verificar dicha información, y D) Cuando **EL CLIENTE** esté relacionado con una de las situaciones mencionadas en el artículo 25 del presente reglamento. Cuando **DAVIVIENDA** decida dar por terminado el **DET**, y en consecuencia cancelar la **ECARD**, dará aviso a **EL CLIENTE** mediante comunicación dirigida a la última dirección y/o correo electrónico registrado, o por cualquier otro medio que **DAVIVIENDA** considere idóneo para estos efectos. En este evento, el **DET** se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir del envío de la comunicación. Transcurrido este plazo, **DAVIVIENDA** podrá, a su elección, abonar el saldo del **DET** a cualquier otro producto vigente de **EL CLIENTE** en **DAVIVIENDA** o trasladar el saldo del **DET** al rubro contable que corresponda, a nombre de **EL CLIENTE**; tales dineros no causarán intereses, ni actualización monetaria. **PARÁGRAFO:** La terminación del **DET** implica la cancelación automática de la **ECARD**.

**ARTÍCULO 25° - SARLAFT: EL CLIENTE** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **DAVIVIENDA**, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el **DET** cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando **EL CLIENTE**, persona natural o jurídica: i, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii-las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; iii- se detecten operaciones y/o una relación comercial entre **EL CLIENTE** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Sin perjuicio de lo anterior, cuando **EL CLIENTE** sea una persona jurídica, **DAVIVIENDA** podrá terminar unilateralmente el **DET** si cualquiera de sus vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, revisores fiscales, y/o administradores es vinculado por las autoridades nacionales y/o internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en este artículo. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando la terminación unilateral del **DET** corresponda a las circunstancias descritas en el presente artículo, **DAVIVIENDA** procederá a comunicar a **EL CLIENTE** la cancelación inmediata del **DET**, sin que opere el previo aviso de 15 días hábiles señalado en el presente reglamento.



**ARTÍCULO 26° - TRANSPARENCIA TRIBUTARIA (FATCA / CRS): EL CLIENTE** declara que la información que ha suministrado es cierta y exacta. Adicionalmente, declara que ha sido informado por parte de **DAVIVIENDA** que cualquier falta a la verdad o inexactitud en la información suministrada constituye una causal objetiva para la terminación unilateral de este reglamento. Así mismo, **EL CLIENTE** declara que ha sido informado por parte de **DAVIVIENDA** de la suscripción de los acuerdos de intercambio de información, bajo los términos de la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y de CRS (Common Reporting Standard) de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico). En consecuencia, **EL CLIENTE** autoriza para que en cumplimiento de dichos acuerdos, se reporte a la autoridad competente su información financiera y transaccional cuando se determine su calidad U.S Person al Gobierno de los EE.UU, Departamento de Servicios de Rentas Internas de Estados Unidos (IRS) o al ente fiscal en cualquier país diferente a Colombia o a cualquier entidad gubernamental designada para la consolidación de esta información a través del mecanismo establecido para tal efecto. Lo anterior, con el fin de garantizar que se pueda identificar y aplicar los correspondientes tributos fiscales. Adicionalmente, **EL CLIENTE** se compromete a informar inmediatamente a **DAVIVIENDA** cualquier cambio de circunstancias en su información, que puedan afectar su calificación o la de sus productos como reportables en cumplimiento de los acuerdos de intercambio de información tributaria mencionados.

**ARTÍCULO 27° - MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO: DAVIVIENDA** se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este reglamento se informarán mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, **EL CLIENTE** no se presenta a dar por terminado unilateralmente el **DET** o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones del reglamento.