

REGLAMENTO DE USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL DAVIVIENDA Y PÁGINA WEB DAVIVIENDA

En el presente documento se establecen las condiciones de uso a través de las cuales el USUARIO o CLIENTE pueden acceder a los contenidos y servicios que contiene la página web de Davivienda www.davivienda.com de Internet y su aplicación, en adelante EL CANAL, y se definen los derechos, obligaciones, consecuencias del incumplimiento de las disposiciones definidas y demás información relevante para el uso de EL CANAL entre el BANCO DAVIVIENDA S.A. en adelante "DAVIVIENDA" y El CLIENTE o USUARIO, las cuales aceptan por medio de la utilización de EL CANAL.

CLÁUSULAS GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

1. APP: programa informático que le permite a un usuario la realización de una tarea o conjunto de tareas en el sistema donde se ejecuta, ya sea en computadores, tablets o los teléfonos inteligentes, etc.
2. CLAVE (NIP): se define como CLAVE para efectos del CANAL, a la forma de autenticación secreta y única para cada CLIENTE con el fin de permitirle su acceso al CANAL. Es la CLAVE con la cual EL CLIENTE ingresa a los canales virtuales de DAVIVIENDA.
3. CLIENTE: se define como CLIENTE para efectos del CANAL, la persona natural o jurídica que se encuentra vinculada con DAVIVIENDA y ha solicitado su CLAVE a través de los mecanismos dispuestos por DAVIVIENDA, con el fin de utilizarla para acceder a los contenidos y servicios del CANAL. Para la funcionalidad Mis Gastos a hoy este mes, se entenderá por CLIENTE, además de las personas naturales o jurídicas que cumplan las condiciones anteriores, aquellas que sean titulares de cuentas y/o tarjetas de crédito con DAVIVIENDA.
4. NAVEGADOR O NAVEGADOR WEB: es un software que permite el acceso a internet, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que éstos puedan ser visualizados.
5. PÁGINA WEB DAVIVIENDA: (World Wide Web) se define como el sitio web de DAVIVIENDA que le permite desde cualquier lugar del mundo realizar transacciones y acceder de forma inmediata a toda la información de nuestros productos y servicios.
6. USUARIO: se define como USUARIO para efectos de EL CANAL, toda persona natural o jurídica que no se encuentra vinculada con DAVIVIENDA, la cual podrá utilizar los contenidos del CANAL que no impliquen el ingreso de CLAVES para el acceso a contenidos transaccionales.
7. FUNCIONALIDAD MIS GASTOS A HOY: Corresponde a una de las funcionalidades del CANAL que permite usar una herramienta de ayuda para la administración y seguimiento de las finanzas personales.
8. CATEGORÍAS DE LA FUNCIONALIDAD MIS GASTOS A HOY: corresponde a las categorías en las que estarán clasificadas cada una de las agrupaciones de gastos o ingresos que consolidan los movimientos transaccionales y los cuales estarán identificados según defina DAVIVIENDA.
9. SUBCATEGORÍAS DE LA FUNCIONALIDAD MIS GASTOS A HOY: corresponde a la clasificación de cada uno de los gastos o ingresos que componen una categoría.

10. NOTIFICACIONES TIPO PUSH: corresponde a un tipo de notificación que es enviado por las aplicaciones definidas por DAVIVIENDA con el fin de que EL CLIENTE pueda llevar a cabo una acción dentro de la funcionalidad.
11. CHAT VIRTUAL: Corresponde al proceso en el cual el CLIENTE o USUARIO pueden acceder al chat virtual, ya sea mediante las aplicaciones y/o páginas web de DAVIVIENDA, mediante el cual se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, según los servicios que habilite DAVIVIENDA.
12. COBROWSE: Corresponde al proceso en el cual el CLIENTE o USUARIO pueden autorizar a través de una llamada al call center, la visualización en línea de la navegación realizada en los canales app y web. Esta funcionalidad permite compartir la pantalla en línea con el asesor del call center de DAVIVIENDA.

CLÁUSULA SEGUNDA.- USO DEL CANAL: los servicios y contenidos del CANAL tendrán las siguientes condiciones, sin perjuicio de las adiciones, eliminaciones y/o condiciones especiales que determine DAVIVIENDA:

- i. EL USUARIO o EL CLIENTE sólo podrá utilizar EL CANAL para su uso personal e intransferible.
- ii. EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable o ciclo operativo que practique internamente DAVIVIENDA para determinar en cuál día quedarán registradas las operaciones realizadas por EL CLIENTE.
- iii. Los servicios y contenidos de la Aplicación estarán disponibles para CLIENTES o USUARIOS.
- iv. Los servicios y contenidos de la Página Web Davivienda estarán disponibles para CLIENTES o USUARIOS.
- v. EL CANAL podrá tener acceso a otros sitios a través de vínculos y cada proveedor será responsable por la información suministrada.
- vi. Los servicios del CANAL se regularán por los contratos o reglamentos del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.
- vii. EL USUARIO o EL CLIENTE podrá acceder a los contenidos del CANAL y no es necesario contar con la CLAVE de seguridad. DAVIVIENDA solicitará los mecanismos de seguridad que estime convenientes, tales como CLAVES para el uso de los contenidos del CANAL.
- viii. Para realizar operaciones a través del CANAL, es necesario ser CLIENTE de DAVIVIENDA y contar con la CLAVE correspondiente. DAVIVIENDA podrá solicitar los mecanismos de seguridad que estime convenientes, tales como CLAVES adicionales.

CLÁUSULA TERCERA. – CONTENIDOS DEL CANAL. EL CANAL prestará los servicios de información relacionados con redes sociales, oficinas, cajeros,, entre otros. DAVIVIENDA podrá adicionar, modificar o eliminar los contenidos del CANAL. PARÁGRAFO: Los contenidos disponibles del CANAL serán informados a través de www.davivienda.com.

CLÁUSULA CUARTA. –SERVICIOS DEL CANAL: EL CLIENTE acepta que DAVIVIENDA será libre de determinar las operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos, quejas, reclamos y solicitudes de información, entre otros, que funcionarán a través del CANAL, así como el tipo de formato, procedimiento, condiciones y términos que se tendrán en cuenta. Por lo tanto, EL CLIENTE o USUARIO se obliga a cumplir todas las normas, instrucciones y el procedimiento que establezca DAVIVIENDA. PARÁGRAFO PRIMERO: DAVIVIENDA será libre de prestar,

retirar temporal o definitivamente las operaciones, las transacciones, los traslados, las consultas, los movimientos, los pagos, los servicios o los descuentos, entre otros. PARÁGRAFO SEGUNDO: Los servicios disponibles del CANAL serán informados a través de www.davivienda.com.

CLÁUSULA QUINTA. –DERECHOS DEL USUARIO O CLIENTE: La descarga de la Aplicación o el acceso a la página Web Davivienda, le confiere al USUARIO o al CLIENTE el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva y no transferible.

CLÁUSULA SEXTA. -OBLIGACIONES DEL USUARIO O CLIENTE:

1. Usar debidamente los servicios y contenidos del CANAL, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. DAVIVIENDA se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por EL CLIENTE, cuando ésta, a juicio de DAVIVIENDA, no sea clara, precisa o determinable, reserva que EL CLIENTE acepta.
2. EL CLIENTE se obliga a no divulgar y dar a conocer a terceros su CLAVE.
3. No permitir que terceras personas operen los servicios y contenidos del CANAL mediante el uso de la CLAVE asignada y demás medios transaccionales.
4. Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas puedan operar los servicios del CANAL, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones.
5. Cumplir las recomendaciones formuladas por DAVIVIENDA en cuanto a forma de operar y seguridades de los servicios del CANAL.
6. Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los servicios y contenidos del CANAL.
7. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
8. Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para realizar las operaciones a través del CANAL, tales como contar con los fondos suficientes en sus cuentas o correcto uso de la operación del sistema, suministrar completa la información en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de transmisión de datos y evitar omisiones o acciones que perjudiquen el uso del CANAL y que estén por fuera del control de DAVIVIENDA.
9. Suministrar y validar la información de las transacciones que realice a través de los servicios del CANAL.
10. Adquirir y manejar los medios de comunicación necesarios para utilizar los servicios y contenidos del CANAL y disponer de los dispositivos físicos que le permitan recibir o transmitir vía internet la información aquí prevista. EL CLIENTE adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar EL CANAL, y DAVIVIENDA no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.
11. No licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del CANAL, la marca, las herramientas o el servicio que provee.
12. No modificar o hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de DAVIVIENDA.
13. No hacer links, hacer espejos de los servicios de DAVIVIENDA o prestar el servicio a terceros.
14. No hacer “reverse-engineering” (desarmar EL CANAL en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).
15. Mantener actualizada la Aplicación, para su correcto funcionamiento.



16. Mantener actualizados los Navegadores Web, para un correcto funcionamiento y visualización de contenidos y servicios de la Página Web Davivienda.
17. Sólo podrá utilizar los servicios para su uso personal e intransferible.
18. Acceder a EL CANAL a través de un sitio seguro.

CLÁUSULA SÉPTIMA. -MECANISMO DE SEGURIDAD DEL CLIENTE: La CLAVE con la cual EL CLIENTE ingresa y utiliza los servicios del CANAL es de uso personal e intransferible. EL CLIENTE se obliga a mantenerla bajo absoluta reserva, a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. La CLAVE se asignará según los procedimientos establecidos para este fin, lo cual será informado por DAVIVIENDA. PARÁGRAFO: EL CLIENTE autoriza que con el ingreso de su CLAVE, las operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios o descuentos por servicios que el mismo CLIENTE determine, se efectúen automáticamente una vez DAVIVIENDA compruebe la CLAVE y los datos.

CLÁUSULA OCTAVA. -TARIFAS Y COSTOS: DAVIVIENDA queda facultada para establecer y cobrar al CLIENTE o USUARIO las tarifas que defina por concepto de la utilización del CANAL, las cuales se encuentran publicadas en www.davivenda.com, así como en los demás canales que disponga DAVIVIENDA, según lo señalado por la normatividad vigente.

CLÁUSULA NOVENA. -RESPONSABILIDAD: DAVIVIENDA no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por el uso indebido de los servicios del Canal por parte CLIENTES y/o USUARIOS. En consecuencia, EL CLIENTE asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante el servicio al sistema de computación de DAVIVIENDA, sin requisito distinto a que la orden se haya impartido a través del servicio y empleando las CLAVES de acceso en los términos establecidos en el presente reglamento salvo que se demostrare responsabilidad imputable a DAVIVIENDA. b) Por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de EL CLIENTE, redes telefónicas u otras, ajenas al control de DAVIVIENDA. c) fallas tecnológicas, fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionar perjuicios a EL CLIENTE que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones, servicios y transacciones. d) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a EL CLIENTE, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de DAVIVIENDA. e) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento, demora o suspensión del servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero f) DAVIVIENDA no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a Proveedores, Sitios de Terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues DAVIVIENDA queda desligado de cualquier negocio celebrado entre EL CLIENTE y dichos terceros. g) DAVIVIENDA no estará obligado a validar la información de los pagos que realice EL CLIENTE a través del servicio, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc. h) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados. i) Por la información publicada en los sitios con los cuales la Página web posee vínculos. PARÁGRAFO: La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios

para la ejecución de las transacciones y que se presentan a través de la Página web, comportan simplemente un instrumento que brinda a los Consumidores Financieros elementos y herramientas para la toma de decisiones financieras informadas, permitiéndoles de igual forma conocer las diferentes condiciones y características del Portafolio de Productos y servicios ofrecidos por EL BANCO y sus filiales, razón por la cual no deben tomarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de EL BANCO para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios. Los valores, tasas de interés, cotizaciones y demás datos que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones.

CLÁUSULA DÉCIMA. –PRUEBA DE LAS OPERACIONES: DAVIVIENDA se obliga a dejar prueba de las operaciones mediante un registro físico o sistematizado de cada operación que se realice mediante EL CANAL, conforme a los requisitos de custodia documental establecidos en la normatividad vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. LÍMITE DE LAS OPERACIONES: DAVIVIENDA podrá establecer límites a las operaciones que se realicen a través de los servicios del CANAL.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. DE LAS OPERACIONES: EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de EL CANAL.
2. Como medida de seguridad para DAVIVIENDA o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. En el evento en que EL CLIENTE no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por DAVIVIENDA.
4. El incumplimiento del CLIENTE de las condiciones de este reglamento.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.
6. Mora en el pago de cualquier obligación a favor de DAVIVIENDA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – 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, la prestación de los servicios y contenidos del CANAL, el cual se rige bajo el presente reglamento, 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: 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 transacciones 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; iv- se identifique que EL CANAL está siendo empleado para la movilización de recursos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos lícitos cuyo destino sea el patrocinio de actividades ilícitas; v- cuando al requerir al CLIENTE justificación de



operaciones catalogadas como inusuales o atípicas éste se rehúse a suministrarla o suministre información errada, inexacta o inconsistente. PARÁGRAFO: Cuando la terminación unilateral de este servicio y contenido del CANAL corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, no operará la notificación de terminación establecida en el presente reglamento. En este caso, DAVIVIENDA procederá a informar únicamente al CLIENTE la cancelación inmediata de la prestación de los servicios y contenidos del CANAL.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS: EL CLIENTE o USUARIO autoriza a DAVIVIENDA para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) la evaluación y aprobación de un producto(s) y/o servicio(s), (ii) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto(s) y/o servicio(s), (iii) el envío de información de novedades o cambios en los producto(s) y/o servicio(s), (iv) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad, (v) actualizar los datos, (vi) desarrollar herramientas de prevención de fraude y (vii) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias. Así mismo, autoriza que dichos datos sean compartidos con las filiales y las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial liderado por el Grupo Bolívar S.A. [1]* en Colombia o en el exterior, con el fin de que le puedan ser ofrecidos otros productos y servicios. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para darle a conocer información sobre productos y servicios. Adicionalmente, autoriza para que DAVIVIENDA comparta información con terceros proveedores, con el fin de llevar a cabo actividades operativas y administrativas relacionadas con la funcionalidad y utilización del CANAL. Para todos los fines anteriores autoriza el uso de su e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS, redes sociales o medios similares. *[1] Las empresas que hacen parte del Grupo liderado por Sociedades Bolívar S.A., al que pertenece DAVIVIENDA, se encuentran listadas en www.davivienda.com. “Grupo Empresarial Bolívar”. El CLIENTE o USUARIO podrá consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales de DAVIVIENDA, así como el aviso en donde se anuncia la existencia de ésta en www.davivienda.com.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. –PROPIEDAD INTELECTUAL: Los derechos sobre EL CANAL son reservados y de propiedad de DAVIVIENDA. Por lo tanto, El USUARIO o EL CLIENTE se compromete a no usarla para obstaculizar o impedir el correcto funcionamiento del sistema. Está totalmente prohibida la venta, copia, alteración y/o distribución del software, sus partes, así como la marca, el nombre, el logo, y/o cualquiera de sus componentes que hace parte de la misma, a menos que exista autorización expresa dada a un tercero por parte de DAVIVIENDA. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. –POLÍTICA DE LOCALIZACIÓN DESDE LOS MÓVILES: EL USUARIO o EL CLIENTE podrá activar o desactivar el servicio de localización. En caso de permitir la localización de los dispositivos, información de conexión e identificación del dispositivo móvil, El USUARIO o EL CLIENTE autoriza el uso de su información de localización para ser almacenada y compartida, con el fin de poder acceder a la información de oficinas y cajeros de DAVIVIENDA. Consulte la política de privacidad y localización en dispositivos con sistema operativo IOS en <http://support.apple.com/es-es/HT6338> o en dispositivos con sistema operativo Android en <https://www.google.com/intl/es/policies/technologies/location-data/>

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES: DAVIVIENDA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos de este reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones

de este reglamento se informarán mediante publicación en la página Web de DAVIVIENDA o en un diario de circulación nacional o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red 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 o USUARIO continúa utilizando EL CANAL, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. TERMINACIÓN: El presente reglamento tiene una vigencia indefinida. Sin embargo, DAVIVIENDA se reserva el derecho a terminar con la prestación de los servicios y contenidos del CANAL y de este reglamento en cualquier momento, lo cual será informado a través de su página web o en un diario de circulación nacional o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. REGULACIÓN: La incorporación a los servicios del CANAL estará sujeta y se regulará por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado en éste, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por DAVIVIENDA y a la normatividad vigente. Los mecanismos legales establecidos para resolver las inquietudes de los CLIENTES o USUARIOS respecto de sus derechos y obligaciones se encuentran publicadas en www.davivienda.com.

CLÁUSULAS ESPECIALES FUNCIONALIDAD DE LA PESTAÑA MIS GASTOS A HOY

CLÁUSULA PRIMERA. -USO DE LA FUNCIONALIDAD DE LA PESTAÑA MIS GASTOS A HOY: La funcionalidad Mis Gastos a hoy solo estará disponible para los CLIENTES de DAVIVIENDA persona natural y su uso estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. EL CLIENTE sólo podrá utilizar la funcionalidad de la pestaña Mis Gastos a Hoy para su uso personal e intransferible.
2. EL CLIENTE podrá ingresar movimientos (en adelante Datos) de manera directa, por lo tanto, reconoce y acepta ser el único responsable de la exactitud de dichos Datos.
3. DAVIVIENDA no se hace responsable por las decisiones financieras que tome el CLIENTE con la información presentada en la funcionalidad.
4. Para poner al servicio la funcionalidad, DAVIVIENDA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA y al tercero a conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, estrictamente con fines del correcto funcionamiento de la funcionalidad de la pestaña Mis Gastos a Hoy.
5. Los contenidos y servicios de la funcionalidad de la pestaña Mis Gastos a Hoy estarán disponibles, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero. DAVIVIENDA procurará que en el menor tiempo posible se repare cualquier problema técnico que se hubiese presentado, tiempo en el cual es posible que la funcionalidad no esté disponible.

CLÁUSULA SEGUNDA. –SERVICIOS DE LA FUNCIONALIDAD MIS GASTOS A HOY: La Funcionalidad Mis Gastos a Hoy ofrece una herramienta de apoyo al CLIENTE para el control de sus finanzas personales. Para este fin, la funcionalidad le permitirá al CLIENTE acceder a los siguientes módulos:

1. Ingresos y Gastos: Permite al CLIENTE ver todos los movimientos de ingresos y gastos gráficamente agrupados en Categorías y Subcategorías.
2. Mis Movimientos: En este módulo EL CLIENTE podrá observar cada uno de los movimientos realizados en sus cuentas y/o tarjetas de crédito. EL CLIENTE tendrá la posibilidad de editar las Categorías de sus movimientos, crear reglas de personalización de sus movimientos e incluir movimientos realizados con productos o medios de pago diferentes a cuentas y/o tarjetas emitidas por DAVIVIENDA.
3. Presupuesto: Permite a EL CLIENTE crear presupuestos para controlar sus gastos en cualquier Categoría y editarlos.
4. Notificaciones: En este módulo EL CLIENTE puede consultar sus últimas notificaciones ingresando a “su buzón”, ubicado en la parte superior derecha de su pantalla, donde encontrará información sobre presupuestos, depósitos y saldos, según lo tenga configurado en la sección de “Ajustes”, en donde podrá elegir los temas e información según sus preferencias personales
5. Comparar ingresos y gastos: EL CLIENTE podrá ver el comportamiento histórico de sus ingresos versus sus gastos dentro del periodo que él seleccione (máximo 1 año).

PARÁGRAFO: Todos los servicios anteriormente mencionados podrán ser modificados o eliminados por DAVIVIENDA sin previo aviso.

CLÁUSULA TERCERA. – EXONERACIÓN RESPONSABILIDAD EN LA FUNCIONALIDAD MIS GASTOS A HOY: DAVIVIENDA no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:

1. Por los resultados arrojados conforme a los Datos suministrados por el CLIENTE.
2. Por las decisiones tomadas por el CLIENTE con la información que le ofrece la Funcionalidad, toda vez que la misma no debe ser considerada como un consejo de inversión, ni calcula rendimientos, ni se puede entender como un servicio de asesoría.

CLÁUSULAS ESPECIALES CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL

CLÁUSULA PRIMERA: USO DE LA FUNCIONALIDAD CHAT VIRTUAL DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: El chat virtual persona natural estará disponible para CLIENTES y USUARIOS y el uso estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. EL CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al chat virtual para uso personal e intransferible.
2. EL CLIENTE y/o USUARIO reconoce y acepta ser el único responsable de la exactitud de los datos ingresados al CHAT VIRTUAL.

3. Para poner al servicio el CHAT VIRTUAL, DAVIVIENDA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE y/o USUARIO autoriza expresamente a DAVIVIENDA y al tercero a conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, estrictamente con fines del correcto funcionamiento del CHAT VIRTUAL.
4. El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al CHAT VIRTUAL Davivienda Móvil Persona Natural -Website Davivienda Persona Natural- a través de la opción "Atención en línea", diligenciando el formulario que solicita la siguiente información: Tema de consulta, nombres, apellidos, dirección de correo electrónico y autorización de tratamiento de sus datos personales. La ubicación y funcionamiento de este chat no requiere el inicio de sesión, o contraseña alguna por parte de CLIENTE y/o USUARIO.
5. El CLIENTE podrá acceder al CHAT VIRTUAL App Davivienda Móvil Persona Natural -Website Davivienda Persona Natural, a través de la opción "Atención en línea-chat" La ubicación y funcionamiento de este chat, estará dispuesto para CLIENTES que previamente han ingresado a los CANALES, mediante CLAVE y usuario.

CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS CHAT VIRTUAL DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL:

El chat virtual le permitirá a CLIENTES y USUARIOS:

1. Atención de PQRS: radicar sus solicitudes, quejas y reclamos, y, recibir el número de radicado de su solicitud y recibir respuesta en los tiempos establecidos por DAVIVIENDA conforme a la normatividad vigente.
2. Tener acceso al soporte (copia de la conversación), el cual podrá ser remitido al correo registrado y/o suministrado por el CLIENTES y/o USUARIO.
3. Acceder al servicio de atención las 24 horas del día, de lunes a domingo.

CLÁUSULA TERCERA. DEI USO DE CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: EL CLIENTE y USUARIO autoriza a DAVIVIENDA para no gestionar las radicaciones en el chat virtual:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de EL CANAL CHAT VIRTUAL
2. Como medida de seguridad para DAVIVIENDA o para el mismo CLIENTE O USUARIO por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. El incumplimiento del CLIENTE Y USUARIO de las condiciones de este reglamento.
4. DAVIVIENDA, a su discrecionalidad, podrá solicitar o remitir al CLIENTE y/o USUARIO al canal que considere para la atención de su solicitud.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.

CLÁUSULA CUARTA: DAVIVIENDA podrá adicionar, eliminar o modificar las condiciones de ingreso y uso del CHAT VIRTUAL.

CLÁUSULAS ESPECIALES DE CO-BROWSE (NAVEGACIÓN CONJUNTA) EN APP DAVIVIENDA MÓVIL Y PÁGINA WEB DAVIVIENDA

CLÁUSULA PRIMERA: USO DE LA FUNCIONALIDAD CO-BROWSE EN APP DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: El servicio de asistencia remota estará disponible para CLIENTES y USUARIOS y el uso estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. EL CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al servicio de asistencia remota mediante el acompañamiento de un asesor del Call Center del Banco.
2. EL CLIENTE y/o USUARIO acepta compartir la pantalla de su sesión en los canales APP DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA con el asesor del Call Center que realizará la asistencia remota.
3. Para poner al servicio el CO-BROWSE, DAVIVIENDA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE y/o USUARIO autoriza expresamente a DAVIVIENDA y al tercero a conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, estrictamente con fines del correcto funcionamiento del CO-BROWSE.
4. EL CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al CO-BROWSE App Davivienda Móvil Persona Natural-Website Davivienda Persona Natural- a través de la opción "Asistencia remota", ingresando el código de confirmación enviado por el asesor del Call Center al número del celular del cliente registrado en el Banco y la autorización para compartir la pantalla con el asesor del Banco.
5. El acceso a esta funcionalidad estará disponible para CLIENTES y/o USUARIOS que se encuentren en simultáneo en una llamada con un asesor a través del Call Center.

CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS CO-BROWSE EN APP DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: El servicio de asistencia remota le permitirá a CLIENTES y USUARIOS:

1. Compartir pantalla de su sesión en el CANAL: Los clientes y usuarios podrán compartir su vista de la pantalla del CANAL en la cuál se encuentren navegando (APP DAVIVIENDA MÓVIL-WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL) y podrán ser guiados en su navegación por parte del asesor.
La información sensible del CLIENTE (números de producto, saldos, etc) se visualizará enmascarada para el asesor que está realizando el acompañamiento

CLÁUSULA TERCERA: DAVIVIENDA podrá adicionar, eliminar o modificar las condiciones de ingreso y uso del CO-BROWSE.

CLÁUSULAS ESPECIALES CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL EMPRESAS-WEBSITE DAVIVIENDA EMPRESAS

CLÁUSULA PRIMERA: FUNCIONALIDAD DEL CANAL CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL EMPRESAS-WEBSITE DAVIVIENDA EMPRESAS. El CHAT VIRTUAL persona jurídica estará disponible para CLIENTES y USUARIOS y el uso estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al CHAT VIRTUAL para uso personal e intransferible.
2. El CLIENTE y/o USUARIO reconoce y acepta ser el único responsable de la exactitud de los datos ingresados al chat virtual.
3. Para poner al servicio la funcionalidad, DAVIVIENDA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE y/o USUARIO autoriza expresamente a DAVIVIENDA y al tercero a conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, estrictamente con fines del correcto funcionamiento del chat virtual.
4. El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder al CHAT VIRTUAL Aplicación Davivienda Móvil Empresas-Website Davivienda Empresas a través de la opción “Atención en línea” en la aplicación Davivienda Empresas, diligenciando el formulario que solicita la siguiente información: Tema de consulta, nombres, apellidos, nombre de la empresa, tipo de identificación de la empresa, número de identificación de la empresa, dirección de correo electrónico y autorización de tratamiento de sus datos personales. La ubicación y funcionamiento de este chat no requiere el inicio de sesión o contraseña alguna por parte de el CLIENTE y/o USUARIO.
5. El CLIENTE podrá acceder al CHAT VIRTUAL Aplicación Davivienda Móvil Empresas-Website Davivienda Empresas a través de la opción “Atención en línea” en la aplicación Davivienda Empresas, desde el Portal podrá ingresar a través del menú “Consultas” opción “Atención en línea Chat”. La ubicación y funcionamiento de este chat, estará dispuesto para el CLIENTE que previamente ha ingresado a los canales, mediante su número de cliente empresarial, datos de identificación y CLAVE.

CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL EMPRESAS-WEBSITE DAVIVIENDA EMPRESAS: El chat virtual le permitirá a clientes y usuarios:

1. Atención de PQRS: radicar sus solicitudes, quejas y reclamos, y recibir el número de radicado de su solicitud, recibir respuesta en los tiempos establecidos por DAVIVIENDA conforme a la normatividad vigente. Solicitar información general oportuna, precisa y confiable a los clientes y usuarios sobre los productos, servicios y canales de DAVIVIENDA.
2. Tener acceso al soporte (copia de la conversación), el cual podrá ser remitido al correo registrado y/o suministrado por el CLIENTE y/o USUARIO.
3. Acceder al servicio de lunes a domingo en el horario de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

CLÁUSULA TERCERA. DEL USO DE CHAT VIRTUAL APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL EMPRESAS-WEBSITE DAVIVIENDA EMPRESA: EL CLIENTE y USUARIO autoriza a DAVIVIENDA para no gestionar las radicaciones en el chat virtual:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de EL CANAL CHAT VIRTUAL
2. Como medida de seguridad para DAVIVIENDA o para el mismo CLIENTE O USUARIO por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. El incumplimiento del CLIENTE Y USUARIO, de las condiciones de este reglamento.
4. DAVIVIENDA, a su discrecionalidad, podrá solicitar o remitir al CLIENTE y/o USUARIO al canal que considere para la atención de sus solicitudes.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.

CLÁUSULA CUARTA: DAVIVIENDA podrá adicionar, eliminar o modificar las condiciones de ingreso y uso del CHAT VIRTUAL.

**CLÁUSULAS ESPECIALES FUNCIONALIDAD DEL SERVICIO
AGENDAMIENTO DE TURNO EN OFICINA**

CLÁUSULA PRIMERA. CONDICIONES DEL SERVICIO:

1. Módulo de agendamiento del CANAL / zona pública: A través del CANAL el CLIENTE o USUARIO, podrán solicitar turnos para la atención en caja o asesoría, agendar citas en el área de asesoría, recordar, modificar, cancelar la cita o anunciarse para ser atendido. El CLIENTE o USUARIO podrá seleccionar la oficina a visitar, la fecha y hora de la visita, el tipo de atención que requiere (Caja o Asesoría), el CLIENTE o USUARIO deben suministrar nombre, tipo y número de identificación y el celular, previo autorización para el uso y tratamiento de sus datos personales.

2. Módulo de agendamiento del CANAL/ zona privada: A través del CANAL el CLIENTE, previo ingreso y autenticación en el CANAL, podrá solicitar turnos para la atención en caja o asesoría, agendar citas en el área de asesoría, recordar, modificar, cancelar la cita o anunciarse para ser atendido. El CLIENTE podrá seleccionar la oficina a visitar, la fecha y hora de la visita y el tipo de atención que requiere (Caja o Asesoría) previa autorización para el uso y tratamiento de sus datos personales.

3. Módulo de agendamiento en las oficinas del BANCO DAVIVIENDA: A través de nuestras oficinas, CLIENTES y USUARIOS podrán solicitar turnos para la atención en caja o asesoría. El CLIENTE/USUARIO debe indicar el servicio que requiere: Asesoría, Caja o dirección, de manera voluntaria podrá indicar su tipo y número de identificación, teléfono celular y nombre y correo electrónico si es un no cliente; previa autorización para el uso y tratamiento de sus datos personales.

CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE DEL USO DEL SERVICIO: Los servicios y funcionalidades descritas en el presente documento estarán sujetas y se regularán por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado aquí, se estará a

lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por DAVIVIENDA, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.

PARÁGRAFO PRIMERO: La prioridad en la fila para atención preferencial, aplica únicamente para los CLIENTES y USUARIOS en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo o adultos mayores, este tratamiento prioritario será aplicado a través de las oficinas del BANCO DAVIVIENDA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La asignación de turnos se dará en función de la disponibilidad del servicio y capacidad de las oficinas. DAVIVIENDA podrá variar las condiciones del turno asignado y los tiempos de atención podrán variar según la afluencia de CLIENTES y USUARIOS en la Oficina.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES ESPECIALES DE CLIENTES Y USUARIOS:

1. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
2. Acceder al servicio de agendamiento, en el caso del Portal de Agendamiento y turno digital, a través de un equipo seguro.
3. Únicamente solicitar el turno de condición especial en caso de estar en condición de embarazo, adulto mayor, niño en brazos o discapacidad.
4. Presentarse en la hora indicada del turno o la cita solicitada.
5. No entregar información sobre sus productos financieros con DAVIVIENDA o cualquier tipo de información diferente a la solicitada para el proceso de agendamiento.
6. Ingresar correctamente el número del celular para poder ser notificado y acceder al turno asignado.

CLÁUSULAS ESPECIALES VIDEOLLAMADA APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL - WEBSITE DAVIVIENDA -PERSONA NATURAL

CLÁUSULA PRIMERA. USO DE LA FUNCIONALIDAD VIDEOLLAMADA: La VIDEOLLAMADA, es un servicio persona natural que está disponible para CLIENTES y USUARIOS y el uso estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder a la VIDEOLLAMADA, Funcionalidad que estará disponible en la interacción en el CHAT VIRTUAL y es para uso personal e intransferible.
2. Para poner al servicio el VIDEOLLAMADA, DAVIVIENDA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, El CLIENTE y/o USUARIO autoriza

expresamente a DAVIVIENDA y al tercero a conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, estrictamente con fines del correcto funcionamiento de la VIDEOLLAMADA.

3. El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder a la VIDEOLLAMADA mediante el CHAT VIRTUAL Davivienda Móvil Persona Natural -Website Davivienda Persona Natural- a través de la conversación con los asesores asignados de este canal, donde podrá solicitar atención por un asesor mediante la funcionalidad VIDEOLLAMADA.

4. La ubicación y funcionamiento de este VIDEOLLAMADA no requiere el inicio de sesión, o contraseña alguna por parte de CLIENTE y/o USUARIO.

5. La ubicación y funcionamiento de la VIDEOLLAMADA, estará dispuesto para CLIENTES que previamente han ingresado a los canales CHAT VIRTUAL Zona Privada, mediante clave y usuario; y para CLIENTES Y USUARIOS que accedan al CHAT VIRTUAL Zona Pública, sin necesidad de haber ingresado a los canales mediante clave y usuario.

CLÁUSULA SEGUNDA. FUNCIONALIDAD VIDEOLLAMADA DAVIVIENDA MÓVIL - WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: La funcionalidad de VIDEOLLAMADA le permitirá a CLIENTES y USUARIOS:

1. Recibir una asesoría personalizada por parte de un asesor Davivienda, con el fin de autogestionar la adquisición de productos y servicios en los canales presenciales y digitales ofrecidos por Davivienda, Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda S.A

2. Resolver consultas relacionadas con las características de los productos ofrecidos por Davivienda, Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda S.A

CLÁUSULA TERCERA. DEL USO DE LA FUNCIONALIDAD VIDEOLLAMADA APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL - WEBSITE DAVIVIENDA PERSONA NATURAL: El CLIENTE y/o USUARIO autoriza a DAVIVIENDA para no gestionar El servicio de la funcionalidad:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de la funcionalidad VIDEOLLAMADA
2. Como medida de seguridad para DAVIVIENDA o para el mismo CLIENTE o USUARIO por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. El incumplimiento del CLIENTE y/o USUARIO de las condiciones de este reglamento.
4. DAVIVIENDA, a su discrecionalidad, podrá solicitar o remitir al CLIENTE y/o USUARIO al CANAL que considere para la atención de su solicitud.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.

CLÁUSULA CUARTA: DAVIVIENDA podrá adicionar, eliminar o modificar las condiciones de ingreso y uso de la Funcionalidad.

Última fecha de actualización del presente reglamento: 12/12/2022