



## REGLAMENTO DE USO DEL SERVICIO ENTRE CUENTAS (PAGADOR)

En el presente documento se establece el Reglamento a través del cual el Pagador acepta ser registrado en el servicio Entre Cuentas operado por Redeban (como tales términos se definen más adelante). Por lo tanto, el presente reglamento define las condiciones, características, derechos, obligaciones y usos del servicio Entre Cuentas, las cuales son aceptadas incondicionalmente por el Pagador a partir del momento del registro al servicio Entre Cuentas en los canales que Banco Davivienda S.A. (en adelante “Davivienda”) disponga para tal fin.

### 1. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, se entenderán las siguientes definiciones que podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

- **Aplicación Davivienda Móvil:** Es la aplicación de Davivienda para personas naturales desde la cual se podrán hacer, entre otras cosas, el Registro como Pagador en el servicio Entre Cuentas..
- **Canales:** Son los canales habilitados por Davivienda para el servicio Entre Cuentas, tales como: Aplicación Davivienda Móvil y los demás que de tiempo en tiempo Davivienda estime conveniente integrar.
- **Código QR:** Es la imagen bidimensional “*quick response code*” de formato EMVCO que contiene información encriptada y que es requerida para emitir una instrucción de débito de recursos a la cuenta de depósito registrada del Pagador en favor del Negocio. Este puede ser interoperable al permitir transferencias entre diferentes Entidades.
- **Código QR de Monto Abierto:** Es el Código QR generado por el Negocio a través de los Canales establecidos por Davivienda, el cual es puesto a disposición de manera física o digital por el Negocio al Pagador. Para realizar la Transacción, el Pagador desde el Canal, lee el Código QR de Monto Abierto e ingresa el monto a pagar.
- **Código QR de Monto Fijo:** Es el Código QR generado por el Negocio a través de los Canales establecidos por Davivienda o desde un datáfono Redeban, el cual es puesto a disposición al momento de la Transacción de manera digital por el Negocio al Pagador. Para realizar la Transacción, el Pagador desde el Canal lee el Código QR de Monto Fijo, monto que ha sido definido por el Negocio.
- **Devolución:** Corresponde a la solicitud efectuada por un Pagador a un Negocio que tiene como objetivo requerir la Devolución de los fondos correspondientes de una Transacción de compra efectiva. El Negocio a través de las herramientas que Davivienda ponga a su disposición deberá realizar la solicitud de Devolución dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha



de la Transacción de la compra efectiva. El plazo de Devolución se contará a partir de la fecha de la Transacción de compra efectiva. Si el Negocio no realiza la solicitud de Devolución a través de Entre Cuentas dentro del tiempo señalado, se sujetará a lo establecido en el punto (vii) de la sección 4 de este Reglamento. Por este concepto se reintegrará al Pagador el valor causado por costos tributarios asociados al GMF.

- **Directorio MultiAlias:** Es el repositorio central de información de propiedad de Redeban, que contiene la información básica de los Pagadores en Entre Cuentas permitiendo identificar el Pagador (originador).
- **Entidad:** Son las personas jurídicas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que se encuentran vinculadas al servicio Entre Cuentas administrado y operado por Redeban en el Directorio MultiAlias.
- **Entre Cuentas:** Es el servicio de transferencias inmediatas de Redeban mediante el cual un Pagador puede realizar el pago de sus compras a través de Código QR por medio de transferencias en línea a la Cuenta de Depósito del Negocio.
- **Negocio:** Son las personas naturales que comercializan productos y/o servicios y en consecuencia actúan como receptoras de una transacción.
- **Pagador:** Son las personas naturales que se encuentran vinculadas a Davivienda a través de una cuenta de ahorros y/o corriente y actúan como originadoras de una transacción con un Negocio a través del servicio Entre Cuentas.
- **Portabilidad:** Es el proceso por medio del cual un Pagador que se encuentra registrado en el servicio de Entre Cuentas en otra Entidad diferente a Davivienda, traslada su Registro como Pagador a Davivienda para usar Entre Cuentas. A partir del momento del Registro en Davivienda el Pagador podrá usar el servicio exclusivamente desde Davivienda a menos que realice el proceso de Portabilidad a otra Entidad. El proceso lo podrá realizar el Pagador en cualquier momento y en cualquier Entidad que le habilite la funcionalidad de Portabilidad en el servicio Entre Cuentas.
- **Redeban:** Es Redeban S.A. identificada con el Nit. 8300705271, sociedad encargada de administrar Entre Cuentas y quien es el dueño y responsable de operar el servicio Entre Cuentas.
- **Registro:** Es el proceso mediante el cual el Pagador ingresa sus datos en los Canales dispuestos por Davivienda para habilitar el servicio Entre Cuentas y confirma y/o acepta su participación en el mismo, así como la autorización de tratamiento de datos personales
- **Transacciones:** Son las órdenes de transferencias generadas entre el Pagador y Negocio procesadas, compensadas y liquidadas por Redeban a través del servicio Entre Cuentas producto de la comercialización de productos y/o servicios ofrecidos por el Negocio



## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Pagador tiene a su disposición en la funcionalidad Entre Cuentas, servicios como: Registro y lectura de Código QR para pago y demás funcionalidades que Davivienda incorpore de tiempo en tiempo en el servicio Entre Cuentas.

Para usar el servicio Entre Cuentas, el Pagador deberá autenticarse a través de los Canales dispuestos por Davivienda.

Entre Cuentas está sujeto a límites y restricciones en cuanto a monto, periodicidad y número de transacciones, que podrán ser modificados por Davivienda o Redeban, los cuales se publicarán en los Canales que Davivienda establezca para tal fin.

El Pagador podrá de acuerdo a lo dispuesto por el Negocio, realizar Transacciones con Código QR de Monto Abierto o Código QR de Monto Fijo.

## 3. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL PAGADOR

El Pagador se obliga a:

- i. Utilizar el servicio Entre Cuentas para actividades lícitas.
- ii. Suministrar toda la información necesaria para la ejecución del servicio Entre Cuentas.
- iii. Confirmar en el Canal el monto de la transacción de compra posterior a la lectura del Código QR de Monto Fijo o Código QR de Monto Abierto.
- iv. Dar inmediato aviso a Davivienda sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del servicio Entre Cuentas.
- v. Custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales de autenticación, identificación y seguridad definidas por el Pagador para ingresar desde un celular, tableta o computador a los Canales de Davivienda.
- vi. Respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente del servicio Entre Cuentas, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial de Entre Cuentas.

## 4. RESPONSABILIDADES

- i. El Pagador acepta usar el servicio Entre Cuentas bajo su propia responsabilidad y riesgo. Así mismo, conoce y acepta que la calidad e idoneidad del servicio Entre Cuentas es responsabilidad exclusiva de Redeban. De esta manera, exonera a Davivienda de toda responsabilidad civil,



penal, comercial, corporativa, administrativa, o de cualquier otra naturaleza, por cualquier perjuicio directo o indirecto que se presente como consecuencia del uso del servicio Entre Cuentas.

- ii. Es responsabilidad del Pagador el uso y acceso de cualquier tercero a los Canales con sus credenciales de autenticación, identificación y seguridad, así como los eventos que se presenten por fallas o defectos de los dispositivos que utilice o que estén relacionados con el acceso, desempeño y cobertura a internet o una red móvil de datos. Todas las Transacciones que se hayan realizado en incumplimiento de los deberes del Pagador, son y serán responsabilidad exclusiva de éste.
- iii. Davivienda no es propietario de los servicios y/o productos ofrecidos por los Negocios vinculados al servicio Entre Cuentas, no tiene posesión de ellos ni los ofrece en venta, ni ejerce cualquier derecho o tenencia sobre los mismos. Davivienda no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones de comercialización realizadas entre los Negocios y los Pagadores, ni en las condiciones por ellos estipuladas para las mismas, por ello no será responsable respecto de la calidad, estado, garantía, integridad o legitimidad de los bienes, productos o servicios ofrecidos o enajenados por los Negocios quienes serán los exclusivos responsables.
- iv. Davivienda no garantiza la disponibilidad y continuidad del servicio Entre Cuentas por tratarse de servicios prestados y ofrecidos directamente por Redeban, por lo tanto, no puede garantizar que el funcionamiento del servicio Entre Cuentas sea ininterrumpido o que no tendrá errores, falta de actualización en tiempo real, o fallas derivadas de la falta de disponibilidad de las demás Entidades o Redeban en el momento en que se realiza una Transacción o Registro en el Directorio MultiAlias.
- v. En la medida que lo permitan las leyes vigentes, en particular las existentes en materia de protección al consumidor, Davivienda queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse en la falta de disponibilidad, accesibilidad o de continuidad del funcionamiento del servicio Entre Cuentas ofrecido por Redeban.
- vi. Davivienda hará todos los esfuerzos para evitar situaciones que afecten a las Partes; sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como, pero sin limitarse a ellas, fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales, entre otros y, así lo acepta el Pagador con la aceptación del presente Reglamento.
- vii. En caso de requerir Devolución, el Pagador podrá solicitarla cuando hubiese lugar y en los términos de la ley aplicable. En el evento en que la Devolución se solicite fuera de los tiempos habilitados para el servicio Entre Cuentas relacionados en la definición de Devolución contenida en el numeral (1), será responsabilidad del Negocio realizar la Devolución de manera directa al Pagador .



## 5. AUTORIZACIONES

El Pagador autoriza a Davivienda para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el servicio Entre Cuentas en los siguientes eventos:

- i. Cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso del servicio Entre Cuentas.
- ii. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al Pagador en virtud del presente documento o la normatividad aplicable.
- iii. Cuando se utilice el servicio Entre Cuentas para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso.
- iv. Como medida de seguridad para Davivienda o para el mismo Pagador por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
- v. En caso de terminación del servicio Entre Cuentas.
- vi. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

**PARÁGRAFO:** La decisión de terminación será informada previamente al Pagador mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio idóneo que determine Davivienda para el efecto. En cualquiera de estos eventos, Davivienda estará facultada para cancelar de manera inmediata o en el tiempo que estime conveniente el servicio Entre Cuentas.

## 6. PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS - SARLAFT

En cumplimiento del deber legal que le asiste a Davivienda para prevenir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y sus delitos conexos, el Pagador declara que su patrimonio y sus fuentes económicas no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros, razón por la cual, acepta que en el evento en que haga parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), la lista ONU y demás listas de carácter internacionales vinculantes para Colombia, o que haya sido vinculado judicialmente en investigaciones por delitos asociado al LA/FT, será responsable por los daños y perjuicios patrimoniales y reputacionales, que con ocasión a estas circunstancias le ocasione a Davivienda, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a Davivienda, para dar por terminado unilateralmente el presente servicio de Entre Cuentas en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.



## 7. MODIFICACIONES

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 se informarán a través del medio idóneo que determine Davivienda.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, el Pagador continúa utilizando el servicio Entre Cuentas, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de los términos y condiciones.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

En el evento de presentar alguna inquietud relacionada con el servicio Entre Cuentas como falta de disponibilidad, incoherencia en la información transaccional que requiera ajustes o medidas especiales, fallas en el código QR, o reclamaciones derivadas del medio de pago o sus procesos de devoluciones, Davivienda pondrá a disposición de los Pagadores los siguientes canales de atención: Chat, Call Center en Bogotá al (601) 338 3838 o al 01 8000 12 3838 a nivel nacional, App Davivienda y demás canales que Davivienda considere pertinentes.

Davivienda se encargará de canalizar los requerimientos a que haya lugar con Redeban, si por la operatividad del servicio Entre Cuentas resultare necesario.

## 9. TERMINACIÓN DEL SERVICIO ENTRE CUENTAS

El servicio Entre Cuentas tendrá una vigencia indefinida. Sin embargo, Davivienda se reserva el derecho a darlo por terminado en cualquier momento, lo cual será informado a través de su página web, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

Fecha de actualización: \_\_\_\_\_