

## REGLAMENTO RECAUDO

En consideración a que entre **DAVIVIENDA** y la persona jurídica relacionada en la correspondiente solicitud de servicios de Recaudo en adelante **EL CLIENTE** existe un contrato de cuenta de ahorros y/o corriente, según la cual podrán consultar, adicionar o disponer de los fondos depositados en ella, **DAVIVIENDA** y **EL CLIENTE** acuerdan adicionar el mencionado contrato en los términos y condiciones estipuladas en el presente REGLAMENTO DE RECAUDO.

**PRIMERA- DEFINICIONES:** Para los efectos del presente Reglamento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**AUTORIZACIONES DE RECAUDO:** Es el proceso mediante el cual **EL CLIENTE** o sus usuarios autorizan el recaudo de los servicios por la opción de Débito a cuenta o Domiciliación.

**BASE DE DATOS EXTERNA:** es la base de datos entregada por **EL CLIENTE** a Redeban o Servibanca para usarse en el servicio de recaudo

**CANALES FÍSICOS:** Aquellos donde se podrán realizar transacciones financieras atendidas por un(a) persona(s) representante(s) del Banco de forma presencial, tales como: la red de Oficinas, Centros de Recaudo y pago y Corresponsales Bancarios de **DAVIVIENDA**.

**CANALES VIRTUALES:** Son aquellos medios en los cuales se podrán realizar transacciones financieras donde no hay una persona representante del Banco cómo por ejemplo: Internet, Teléfono rojo, Portales transaccionales, App Davivienda Móvil, Daviplata, App Daviplata, Cajeros automáticos.

**CENTROS DE RECAUDO Y PAGOS:** Aquellas oficinas que el Banco ha destinado exclusivamente para realizar transacciones de recaudo y pago.

**CUENTA:** Es la cuenta de ahorros o corriente que **EL CLIENTE** tiene radicada en **DAVIVIENDA** cómo producto destino de recaudo.

**CUENTA DE ADQUIRENCIA:** Esta figura es utilizada para depositar las ventas o recaudo que se reciben de los usuarios del **CLIENTE** y que han sido pagadas por estos con tarjetas crédito o débito de las diferentes Franquicias Visa, Master y/o Diners.

**DAVIPLATA:** Es un producto por medio del cual las personas administran el dinero de una forma segura y confiable desde su celular, sin necesidad de tener una cuenta y una tarjeta débito.

**DEPÓSITO NACIONAL:** Es el servicio de recaudo a través del cual se facilita el proceso de identificación de los depositantes o usuarios del **CLIENTE**.

**FORMAS DE PAGO:** Podrán ser en efectivo o en cheque, con tarjeta débito con cargo a su cuenta de ahorros o corriente y con tarjeta de crédito.

**NÚMERO CONVENIO:** Es el código asignado al convenio por **DAVIVIENDA**, y que identifica el recaudo de **EL CLIENTE**.

**PAGOS EN LÍNEA Y PSE:** Es un Servicio que permite el traslado de fondos por concepto de recaudos mediante la utilización del sistema **PROVEEDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**, en adelante PSE.

**PORTAL EMPRESARIAL:** Es la página en Internet diseñada por **DAVIVIENDA** para las empresas y entregada para uso del **CLIENTE**, a través de la cual podrá realizar transacciones y consultas.

**RECAUDO:** Hace referencia al servicio que se presta a las empresas, permitiendo a personas naturales o jurídicas depositar, transferir, abonar, pagar y/o consignar recursos al convenio o a la cuenta de **EL CLIENTE** y que tengan con éste la calidad de deudores.

**SOLICITUD DE SERVICIOS DE RECAUDO:** Es el documento en el cual se establecen las condiciones de los servicios elegidos por el **CLIENTE**.

**SEGUNDA- OBJETO:** El objeto del presente reglamento es permitir a **EL CLIENTE** acceder a los siguientes servicios de recaudo, de acuerdo con el procedimiento y en las condiciones establecidas en la cláusula tercera, para cada servicio y según la modalidad de recaudo escogida en la Solicitud de Servicios de Recaudo:

**Depósito Nacional Sin Referencia (DNSR)**



## **Depósito Nacional Con Referencia (DNR) en sus modalidades:**

- Básico
- Tarjeta Empresarial
- Base de Datos Interna
- Desglose
- Web service
- Débito Automático
- Domiciliación
- Pagos en Línea y PSE

## **Recaudo con Código de Barras en sus modalidades:**

- Básico
- Tarjeta Empresarial
- Base de Datos Interna
- Desglose
- Web Service

## **Base de Datos Externa**



## TERCERA. - CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO

### 3.1 RECAUDO DEPÓSITO NACIONAL SIN REFERENCIA (DNSR)

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite en sus canales físicos depositar, transferir, abonar, pagar y/o consignar recursos en la cuenta de **EL CLIENTE**, a través de transacciones sin identificar el depositante. Estas operaciones podrán ser realizadas por personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de deudores en relación con **EL CLIENTE**. Las condiciones específicas de la operación se relacionan en la correspondiente Solicitud de servicios de Recaudo.

### 3.2. RECAUDO DEPÓSITO NACIONAL CON REFERENCIA (DNR)

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite el recaudo en sus canales físicos y/o canales virtuales, permitiendo a **EL CLIENTE** identificar a sus depositantes hasta por dos referencias numéricas. Existen diferentes características particulares y canales de recaudo que se mencionan a continuación:

- **DNR - Básico**

EL CLIENTE podrá conocer el detalle del recaudo de su cartera a través de la opción Consultas del Portal empresarial o archivos de salida generados por **DAVIVIENDA**.

- **DNR - Tarjeta Empresarial**

Este servicio permite al usuario del Cliente realizar la operación de recaudo a través de una tarjeta de recaudo empresarial, la cual podrá ser de banda magnética o código de barras, Estas tarjetas se producen a solicitud del **CLIENTE** quien debe generar un archivo plano con las especificaciones de seguridad y bajo la estructura definidas por **DAVIVIENDA** y ésta será la responsable de generarlas y entregarlas a **EI CLIENTE** y este a sus usuarios. El usuario utilizará en los canales dispuestos la Tarjeta Empresarial de Recaudo, presentándola en el momento de realizar la transacción y diligenciando el "Formato de Convenios Empresariales" o factura de recaudo.



- **DNR - Base de Datos Interna**

La Base de Datos Interna permite tener una validación adicional de la información del **CLIENTE**, es obligación de **EL CLIENTE** transmitir dicha Base de Datos a Davivienda, mantenerla actualizada con las novedades que considere necesarias. Con la Base de Datos Interna se controla cada uno de los recaudos efectuados por sus usuarios validando elementos como la referencia, el valor y la fecha.

Para la elaboración y el manejo de bases de datos interna **EL CLIENTE** debe:

- Generar la base de datos de los recaudos de acuerdo a las estructuras de archivo definidas y suministradas por **DAVIVIENDA**.
- Cargar la base de datos en el Portal Empresarial o VPN.
- Realizar modificaciones y adiciones a la base de datos de recaudo a través del Portal Empresarial de acuerdo con sus requerimientos y a los parámetros dados por **DAVIVIENDA**.

- **DNR - Desglose**

Este servicio es complementario y adicional al recaudo clásico en oficina y en el cual **DAVIVIENDA** se compromete a capturar y entregar al **CLIENTE** la información adicional a las dos referencias incluidas de la factura en los medios electrónicos y periodicidad que se acuerde entre las partes.

- **DNR - Web Service**

Este servicio permite el recaudo a través de canales físicos y/o canales virtuales, donde la transacción de recaudo es validada y autorizada directamente por **EL CLIENTE**, bajo los siguientes servicios:

- Consulta del recaudo vía Web Service de las referencias en la base de datos de **EL CLIENTE** antes de realizar el recaudo.
- Notificación del Recaudo realizado a **EL CLIENTE** vía Web Service.
- Notificación vía Web Service a **EL CLIENTE** de transacciones reversadas en caja por inconsistencias en la operación.



- Esquema de contingencia con el fin de dar continuidad al recaudo con la empresa facturadora donde **DAVIVIENDA** podrá habilitar el servicio de recaudo por los diferentes canales en aras de ofrecer una mayor cobertura y mejor servicio a los usuarios tanto de **EL CLIENTE** cómo del Banco.

Davivienda suspenderá el recaudo cuando no reciba una respuesta adecuada en los tiempos establecidos transaccionalmente vía web services con **EL CLIENTE**, hasta que éste ajuste o normalice la operación.

- **DNR - Operación Débito:**

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite al **CLIENTE** a través del Portal Empresarial ordenar débitos a las cuentas de sus usuarios, previa autorización de cada uno de ellos ante la empresa, y el abono de recursos a la cuenta de **EL CLIENTE**. Adicionalmente es necesario que **EL CLIENTE** solicite la habilitación del recaudo en los canales de Davivienda.com y portal empresarial con la finalidad que los deudores puedan inscribir el débito automático de sus facturas con cargo a sus cuentas. En este caso la empresa es la responsable de mantener los soportes de las autorizaciones de débito por parte de sus usuarios, y en caso de reclamación del usuario suministrar dicho soporte al Banco.

- **DNR - Domiciliación:**

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite el abono de recursos a la cuenta de **EL CLIENTE**, por la modalidad de domiciliación que se realiza en la cuenta de ahorros o corriente de personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de deudores en relación con **EL CLIENTE** y que autoricen directamente a través de Internet o Portales transaccionales, el débito de sus cuentas para pagar las obligaciones con el **CLIENTE**. En este servicio la validación de la referencia de pago se puede realizar a través de dos medios: Mediante una base de datos administrada por Davivienda o a través de una base de datos administrada por una empresa diferente a **DAVIVIENDA**. En el primer caso es necesario que **EL CLIENTE** tenga contratada una base de datos interna con el banco. En caso de ser una base datos administrada por una empresa diferente, esta última será la responsable de generar los reportes de pagos de cartera al **CLIENTE**.



### 3.3 RECAUDO CON CÓDIGO DE BARRAS (CB)

- **Código de Barras - Básico**

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite en sus canales físicos y/o canales virtuales habilitados para la lectura de código de barras, el depósito, transferencia, abono, pago y/o consignación de recursos de recaudo. Para realizar la operación el usuario utilizará el documento de cobro (factura) que le haya suministrado previamente **EL CLIENTE**. La factura de cobro debe contener el código de barras establecido bajo el estándar Internacional EAN/UCC 128 para facturas y previo aval de GS1 COLOMBIA (entidad que regula los códigos de Barras en Colombia).

Previo al inicio del recaudo El Banco avalará la lectura de las facturas de cobro impresas que contenga el código de barras e informará **AL CLIENTE** si estas son leídas por el Banco, en caso contrario informará el inconveniente donde el Cliente revisara y realizará los ajustes requeridos. Así mismo para la correcta lectura de las facturas de cobro con código de barras, estas deben ser impresas con una buena calidad por parte de la empresa, en caso contrario el Banco se abstendrá de recaudar dichos documentos. El Banco podrá generar controles generales adicionales a solicitud del **CLIENTE**, validando elementos como la referencia, el valor y fecha.

La empresa podrá conocer el detalle del recaudo de su cartera a través de la opción Consultas del portal empresarial o archivos de salida generados por DAVIVIENDA.

- **Código de Barras - Tarjeta Empresarial**

Este servicio permite al usuario del Cliente realizar la operación de recaudo a través de una tarjeta de recaudo empresarial, la cual cuenta con un código de barras impreso. El usuario presentará la Tarjeta con código de barras en el momento de realizar la transacción y diligenciará además, el "Formato de Convenios Empresariales" o factura de recaudo.

- **Código de Barras - Base de Datos Interna**

El usuario presentará en los canales dispuestos, la Tarjeta con código de barras en el momento de realizar la transacción y diligenciará el "Formato de Convenios Empresariales" o factura de recaudo.



En este servicio la validación de la referencia de pago se realizará contra una base de datos; para la elaboración y el manejo de bases de datos interna **EL CLIENTE** debe:

- Generar la base de datos de los recaudos de acuerdo a las estructuras de archivo definidas y suministradas por **DAVIVIENDA**.
- Cargar la base de datos en el Portal Empresarial o VPN.
- Realizar modificaciones y adiciones a la base de datos de recaudo a través del portal empresarial de acuerdo con sus requerimientos y a los parámetros dados por **DAVIVIENDA**.

- **Código de Barras - Desglose**

- Este servicio es complementario y adicional al recaudo con código de barras, en el cual **DAVIVIENDA** se compromete a capturar y entregar al **CLIENTE** la información adicional a las dos referencias incluidas en la factura en los medios electrónicos y periodicidad que se acuerde entre las partes.

- **Código de Barras - Web Service**

Este servicio permite el recaudo a través de canales físicos y/o canales virtuales donde la transacción es validada directamente por **EL CLIENTE** bajo los siguientes esquemas:

- Consulta del recaudo vía Web Service de las referencias en la base de datos de la empresa antes de realizar el recaudo.
- Notificación del Recaudo realizado vía Web Service
- Notificación vía Web Service de transacciones reversadas en caja por inconsistencias en la operación.
- Contingencia con el fin de dar continuidad al recaudo con la empresa facturadora.

**DAVIVIENDA** podrá habilitar el servicio de recaudo por los diferentes canales físicos y/o virtuales, en aras de ofrecer una mayor cobertura y mejor servicio a los usuarios tanto de la empresa cómo del Banco.





### 3.4 PAGOS EN LÍNEA Y PSE:

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** facilita a **EL CLIENTE** el servicio de recaudo a través de la opción "PAGOS EN LINEA Y PSE" en su página web **www.davivienda.com**, así como la opción de generación de recibos de recaudo. La prestación del servicio por parte de **DAVIVIENDA** permite la acreditación a la cuenta de **EL CLIENTE** de las sumas debitadas de la cuenta corriente y/o de ahorros de los usuarios vía INTERNET, por concepto del pago de bienes o servicios prestados por **EL CLIENTE** vía WEB. Para efectos del abono se utilizará el sistema de Pagos Seguros en Línea - PSE, con soporte en el servicio de pagos ACH ofrecido por ACH COLOMBIA S.A., con quien **DAVIVIENDA S.A.** ha suscrito un contrato de prestación de servicios y de afiliación al sistema. La información de los recaudos efectuados por este canal se podrá consultar de manera independiente por la herramienta de consulta informada por el Banco.

### 3.5 RECAUDO CON BASE DE DATOS EXTERNA

Por medio de este servicio **DAVIVIENDA** permite en los recaudos físicos y/o virtuales el recaudo en la cuenta de **EL CLIENTE**, validando la referencia de pago contra una base de datos administrada por la empresa diferente a **DAVIVIENDA** quien será la responsable de generar los reportes de recaudo de cartera al **CLIENTE**.

## CLÁUSULA CUARTA-CONDICIONES GENERALES PARA EL RECAUDO

El recaudo aplica en:

- **Oficinas comerciales y Centros de Recaudo y Pago:**

Para el recaudo en caja de las oficinas comerciales del Banco, el usuario deberá presentar la factura generada y suministrada por **EL CLIENTE** o el "Formato de Convenios Empresariales" previamente diligenciado(a). El usuario es el responsable de su correcto diligenciamiento, por lo cual El Banco no es responsable por la veracidad de la información diligenciada en dichos documentos.

El Banco procede a recaudar y capturar según la solicitud del **CLIENTE** en la cuenta o el convenio de recaudo, una o dos referencias y el medio de pago.



Así mismo **EL BANCO** aplicara las validaciones automatizadas que se hayan acordado con el **CLIENTE** para el recaudo cómo son: rutinas o algoritmos sobre las referencias y/o longitud de las mismas, valor y fecha, estas dos últimas solo aplican contra bases de datos previamente enviadas por **EL CLIENTE**. En dado caso que alguna de las validaciones genere error ya sea por los datos diligenciados por el usuario o contenidos en la factura, el BANCO no recibirá el recaudo e informará al usuario dicha novedad.

Una vez recibido el recaudo, el **BANCO** podrá conservar el original de la factura, recibo o "Formato de Convenios Empresariales" suministrado por el usuario, colocando un sello al mismo, cómo evidencia de su recepción, documento que se conservará en los archivos documentales en los términos que ha dispuesto la Ley. Así mismo colocara un sello de recibido en la copia del usuario como constancia de recibido por el Banco.

El Banco no se compromete a entregar documentos originales de recaudo al **CLIENTE**, en caso de presentarse algún requerimiento sobre un documento de recaudo específico el **CLIENTE** podrá solicitar copia del mismo, la cual tendrá el costo definido en la tabla de valores del Banco para ese momento.

- **Corresponsales Bancarios:**

Para el recaudo en los Corresponsales Bancarios del BANCO, el usuario deberá presentar la factura generada y suministrada por **EL CLIENTE** o le confirma de manera verbal al responsable del Corresponsal: el Nombre del **CLIENTE**, número de cuenta o convenio, referencia(s) y valor a pagar, este último solo podrá ser en efectivo. El usuario es el responsable del correcto diligenciamiento de la factura o información suministrada, eximiendo de cualquier responsabilidad al Banco por la veracidad de la información diligenciada o suministrada.

El Banco se compromete a recaudar a través del Corresponsal Bancario previa presentación de la factura o Formato de convenios empresariales y a capturar según la solicitud del **CLIENTE**, la cuenta o el convenio de recaudo, una o dos referencias y el medio de pago.



Así mismo el **BANCO** a través del Corresponsal Bancario aplicará las validaciones automatizadas que se hayan acordado con el **CLIENTE** para el recaudo cómo son: rutinas o algoritmos sobre las referencias, validaciones de referencia, valor y fecha contra bases de datos previamente enviadas por **EL CLIENTE**. En dado caso que las validaciones generen error sobre los datos diligenciados, el Corresponsal Bancario le informará al usuario dicha novedad. El recaudo en el Corresponsal Bancario está sujeto al valor máximo que se puede recibir por transacción y a la capacidad máxima de manejo de efectivo en el punto y de exceder estos topes, el encargado del corresponsal informará al usuario que no podrá recibir el recaudo.

El Corresponsal Bancario por su naturaleza no se compromete a manejar ni conservar Facturas de recaudo, y cómo soporte suministrará al usuario una tirilla generada por su terminal a manera de evidencia de la operación. La Tirilla impresa soporte de la operación contiene: Nombre del Banco Nombre del Corresponsal, Fecha y Hora de la transacción, Numero de Terminal, Nombre y Código del convenio, Referencia uno y dos de pago, Numero único de aprobación, Valor, Código de la Autorización, Usuario del Corresponsal Bancario, Teléfonos de atención en caso de alguna inquietud.

El usuario debe conservar la tirilla de recaudo y presentarla en caso de algún requerimiento sobre la operación. Se le sugiere al usuario, que teniendo en cuenta que la calidad de papel en la que se genera la tirilla se degrada rápidamente, la mantenga en las mejores condiciones u obtenga una copia de ésta.

Los recaudos en Corresponsal Bancario no tienen soporte físico de las operaciones recibidas por lo tanto el **CLIENTE** deberá apoyarse en los registros electrónicos suministrados por el **BANCO**.

- **Canales Virtuales:**

El recaudo en los Canales Virtuales del **BANCO**, permitirá al usuario ingresar con sus usuarios y claves a los medios virtuales dispuestos ingresando por las opciones de pago de servicios públicos o privados, digitando el Nombre del **CLIENTE** o número de convenio y, posteriormente ingresará la(s) referencia(s) y valor a pagar. El valor se cargará o debitará a la cuenta o producto que el usuario escoja y se acreditará a la cuenta destino de recaudo del **CLIENTE**. El usuario es el responsable de la correcta digitación de la información suministrada, por lo cual El Banco no es responsable por la veracidad de la misma.



El **BANCO** a través de los canales virtuales aplicará las validaciones automatizadas que se hayan acordado con el **CLIENTE** para el recaudo cómo son: rutinas o algoritmos sobre las referencias, validaciones de referencia, valor y fecha contra bases de datos previamente enviadas por **EL CLIENTE**. En dado caso que las validaciones generen error sobre los datos diligenciados por el usuario el sistema no recibirá el recaudo informando al usuario dicha novedad.

El recaudo por canales Virtuales por su naturaleza no conserva facturas de recaudo, y cómo soporte suministrará al usuario un número de aprobación soporte de la operación indicando nombre del convenio, valor pagado, referencia(s) del recaudo.

El usuario debe conservar el número de autorización del recaudo el cual debe informar en caso de presentarse algún requerimiento sobre la operación. Por lo anterior los recaudos en Canales virtuales no tendrán soporte físico de las operaciones recibidas y el **CLIENTE** deberá apoyarse en los registros electrónicos suministrados por el **BANCO**.

- **Información de Transferencias Recibidas**

Este servicio le permite al **CLIENTE** conocer la información del originador de las operaciones recibidas a la cuenta de ahorros o corriente de **EL CLIENTE** en Davivienda por transferencias o abonos recibidos, mediante un archivo en el cual se indica dicha información. Este servicio podrá generar un costo el cual el **CLIENTE** debe consultar en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o con su ejecutivo de cuenta en Davivienda.

- **Recaudo Multifactura**

Este servicio le permite a los usuarios de **EL CLIENTE** visualizar varios registros por diferentes referencias o conceptos que este adeude a **EL CLIENTE**, en donde al momento del recaudo el usuario informa un número (llave de consulta: Identificación, número de cliente) con el cual se consulta y presenta la información, permitiendo al usuario escoger los registros que desea pagar. El Banco notifica uno a uno los registros pagados a **EL CLIENTE**.



- **Recaudo con Tarjeta Crédito**

Este recaudo aplica solo para tarjetas emitidas por Davivienda. Tales operaciones son notificadas a través del archivo de recaudo, en el cual se le informarán al **CLIENTE** las transacciones que se hagan por este medio.

Para activar el recaudo con Forma de Pago "Tarjeta de Crédito" se debe tener en cuenta: **(i)** tener activa una cuenta de adquirencia, así como suscribir los documentos necesarios para su contratación **(ii)** mantener vigente la cuenta de adquirencia establecida en la solicitud de servicios Empresariales, **(iii)** solicitar un código único de ventas no presenciales exclusivo para el recaudo en Davivienda, **(iv)** los cobros generados por la cuenta de adquirencia son diferentes a los cobros generados por el recaudo, por esta razón el **CLIENTE** debe consultar los cobros transaccionales y de la cuenta de adquirencia en la página **www.davivienda.com** o con su ejecutivo de cuenta en Davivienda. **(v)** El abono de los recursos a la cuenta de recaudo se realizarán al día siguiente del recaudo en los procesos de adquirencia tradicionales.

- **Notificación a distribuidores**

Por este servicio **EL CLIENTE** autoriza a Davivienda a comunicar a los terceros previamente definidos por el **CLIENTE**, los recaudos recibidos en los canales habilitados. Para poder prestar este servicio el cliente debe enviar una base de datos indicando por cada referencia, el número de teléfono celular al cual se debe enviar el mensaje de texto una vez sea recibido el recaudo.

Es responsabilidad del **CLIENTE** enviar y mantener actualizada la Base de datos de los terceros autorizados a recibir notificaciones.

Para la opción de "Notificación a demanda" por mensaje de texto **EI CLIENTE** debe informar a los Distribuidores de sus servicios y/o productos los números de referencia que podrán consultar mediante este servicio. Así mismo capacitar a los Distribuidores de sus servicios y/o productos las condiciones y funcionamiento del servicio.



El mensaje de texto enviado por el Distribuidor deberá contener la siguiente información, **(i)** Que una vez recibido el mensaje de consulta sobre una determinada referencia, Davivienda informará automáticamente hasta los últimos 5 movimientos asociados a esa referencia bajo la siguiente estructura: Fecha, Efectivo-Cheque y valor, **(ii)** que es responsabilidad de **EL CLIENTE** validar los procesos internos de cómo administrar la información recibida mediante los mensajes de texto, sin que en ningún momento se entienda que Davivienda con el envío del mensaje está otorgando autorizaciones para entrega de productos y/o servicios del **CLIENTE**, **(iii)** Que Davivienda podrá deshabilitar el envío de mensajes de texto sin autorización previa del **CLIENTE**, para lo cual informará al **CLIENTE** dicha novedad en la prestación del servicio. Davivienda no asume responsabilidad frente a eventos de fuerza mayor, caso fortuito, caídas de línea del operador celular, etc, que impidan la consulta por este medio.

Davivienda aclara que el mensaje de texto enviado a cada uno de los "repartidores o Distribuidores" es de carácter informativo y que Davivienda no es responsable del manejo que estos den a dicha información, Por lo anterior, éstos serán responsables de validar con el **CLIENTE** antes de ejecutar cualquier acción o entregar la mercancía a un tercero.

- **Archivos de Recaudo**

Davivienda suministrará a **EL CLIENTE** diariamente un archivo de recaudo bajo la recomendación estándar de la Asobancaria para este tipo de archivos o un archivo propio del Banco de acuerdo a lo solicitado por **EL CLIENTE**, dicho archivo contendrá las operaciones de recaudo realizadas por los usuarios en los diferentes canales del Banco. Las operaciones de recaudo realizados por "Zona Pagos y PSE" se suministrarán por consulta realizada por el cliente sobre dicha herramienta.

- **Entrega consolidada Información de recaudo**

Davivienda podrá suministrar previo acuerdo con el **CLIENTE** la información de los diferentes canales de recaudo y generada directamente por el Banco o por terceros, dicha información estará sujeta a su entrega por parte del tercero y no genera compromiso ni responsabilidad del Banco sobre su contenido, el cliente deberá realizar las validaciones correspondientes a fin de constatar que la información suministrada por terceros corresponde a lo abonado en la cuenta del **CLIENTE**.



## CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

Son obligaciones del CLIENTE, entre otras:

1. Mantener vigente la cuenta por todo el tiempo en que desee disponer del servicio de Recaudo.
2. Disponer de equipos que cumplan con los requerimientos técnicos necesarios que serán informados previamente por **DAVIVIENDA** para el buen funcionamiento del Portal Empresarial y para la modalidad de recaudo establecida.
3. Para recaudos en oficina indicar a **DAVIVIENDA** las características de los documentos de pago que contengan las especificaciones del recaudo en los casos en que se utilice el formato definido por **EL CLIENTE**.
4. Para recaudos en oficina Incluir dentro de la información de los documentos de recaudo el tipo y número de cuenta o el número de convenio de recaudo de **EL CLIENTE**.
5. Para recaudos en oficina informar a **DAVIVIENDA**, a través de los documentos de pago, los números de referencia que identifican al deudor y el valor a pagar, si el documento de pago comprende dos o más desprendibles estos deben contener información idéntica en cada uno de ellos en los casos en que se utilice el formato definido por **EL CLIENTE**.
6. Retirar los cheques que resulten devueltos en la oficina donde tiene radicada la cuenta, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la devolución.
7. Cumplir con las demás obligaciones previstas en la solicitud de servicios de recaudo, anexos técnicos, condiciones expresadas en el presente reglamento y reglamentos de productos del Banco establecidos por **DAVIVIENDA**.
8. Cumplir con los trámites, procedimientos y requerimientos indicados por **DAVIVIENDA**.
9. Dar a conocer a sus usuarios deudores las condiciones de uso de cada uno de los canales dispuestos a través de los cuales se podrán realizar los pagos correspondientes.
10. Para el Recaudo a través de DaviPlata comunicar a sus usuarios deudores toda la información relativa a los términos y condiciones para el uso y funcionamiento del DaviPlata, la cual se encuentra publicada en la página web.



11. **EL CLIENTE** debe conservar los archivos de recaudo suministrados por el Banco como soporte contable de las operaciones recaudadas en Davivienda y realizar conciliación de estos contra el movimiento o extracto de sus cuentas, preferiblemente de forma mensual

## CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA

1. Recaudar los depósitos o pagos en la cuenta de **EL CLIENTE**, siempre y cuando se cumplan con todos los términos y condiciones establecidos para el desarrollo del objeto del presente reglamento.
2. Suministrar a **EL CLIENTE** a través del ejecutivo de cuenta, el diseño de los archivos que se requieran.
3. Poner a disposición de **EL CLIENTE** los cheques que resulten devueltos diariamente luego del proceso de canje interbancario.

## CLÁUSULA SÉPTIMA. - SOPORTE DE LAS TRANSACCIONES

Se tendrá como soporte de las transacciones realizadas, el registro de las operaciones que figuren en el Portal empresarial (Opción Consultas), copia del documento de pago entregado por el depositante en los casos en que aplique y/o el archivo recaudo enviado por DAVIVIENDA a **EL CLIENTE**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que **DAVIVIENDA** le envíe o deje a disposición de **EL CLIENTE** el extracto de los movimientos de su cuenta, o el correspondiente reporte final del recaudo, desglose, etc, **EL CLIENTE** podrá efectuar las reclamaciones a que hubiere lugar. Vencido dicho plazo, se entenderá que **EL CLIENTE** acepta irrevocablemente y declara totalmente finiquitadas las cuentas y datos o documentos objeto del reporte.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el evento que los cheques entregados por los depositantes que resulten devueltos y no sean retirados por **EL CLIENTE**, éste autoriza irrevocablemente a **DAVIVIENDA** para que proceda a su destrucción pasados 30 días comunes a partir de la notificación de la devolución de los mismos.





**CLÁUSULA OCTAVA.- RESPONSABILIDAD.- EL CLIENTE** es responsable por determinar los deudores que realizarán los depósitos, por la información que suministre y por los valores que le depositen en su cuenta en relación con el presente reglamento. En todo caso, exonera desde ahora a **DAVIVIENDA** por inconsistencias en la información y por cualquier otra circunstancia derivada de la relación con los deudores, por lo tanto, los reclamos de éstos solo podrán ser dirigidos a **EL CLIENTE**. Así mismo exonera de responsabilidad a **DAVIVIENDA** por todos aquellos hechos que se deriven de actos fraudulentos que incidan en el procesamiento de la información suministrada por **EL CLIENTE** o sus deudores.

De acuerdo con el artículo 992 del Código de Comercio **DAVIVIENDA** no será responsable por incumplimiento en los horarios y fechas de entrega de los documentos de pago y de la transmisión de la información que no sean ocasionados por su culpa y en especial en caso de huelgas, paros y otros disturbios laborales, motines, actos de autoridad, actos de la naturaleza, otros casos fortuitos, de fuerza mayor o de culpa exclusiva de la víctima, y en general si prueba que la causa del incumplimiento le fue extraña.

**DAVIVIENDA**, sólo responderá en caso de incumplimiento originado en culpa grave, siempre y cuando el error no se haya generado por culpa atribuible a **EL CLIENTE**, fuerza mayor, caso fortuito o evento excusable. Teniendo en cuenta que la infraestructura tecnológica e informática es de propiedad de **EL CLIENTE**, este se obliga a cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para mantenerla, usarla y operarla en condiciones de seguridad.

**CLÁUSULA NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD: EL CLIENTE** con sus funcionarios y dependientes se comprometen a guardar absoluta reserva sobre toda la información recibida por **DAVIVIENDA** en virtud de este reglamento. Para el cumplimiento de ésta obligación **EL CLIENTE** devolverá de inmediato a **DAVIVIENDA** todos los documentos que ésta le haya entregado y se abstendrá de mantener copia parcial o total de los mismos, en la medida en que no resulten necesarios para la ejecución del reglamento o como consecuencia de la terminación de éste.

En todo caso si **EL CLIENTE**, sus funcionarios o dependientes utilizaren la información revelada por **DAVIVIENDA** para provecho distinto al objeto de este reglamento, deberá indemnizar a **DAVIVIENDA** y responder a los terceros por todos los perjuicios que su infidelidad ocasione.

**CLÁUSULA DÉCIMA. - SALDO PROMEDIO:** En la Solicitud de Servicios de Recaudos y de acuerdo con negociaciones excepcionales se podrá establecer un saldo promedio (rango) que el cliente debe mantener así como los productos que deberá tener vigentes en **DAVIVIENDA** para ser considerados en el cálculo del saldo promedio.

El número de transacciones promedio (rango) que en el mes deberá realizar **EL CLIENTE** se encuentran en la Solicitud de Servicios de Recaudo, El saldo promedio podrá ser reajustado anualmente de acuerdo con el incremento que determine **DAVIVIENDA**. Esta situación podrá verificarse anualmente, o cuando se presenten cambios en las condiciones económicas que requieran dicha revisión.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - PRECIO:** Los precios de los servicios contratados se registrarán por la tabla de tarifas de **DAVIVIENDA** que se encuentre vigente al momento de la transacción, dicha tabla se encuentra publicada en la página web **www.davivienda.com**

En cumplimiento al saldo promedio y al número de transacciones definidas en la Solicitud de Servicios de Recaudo, se aplicarán porcentajes de descuento sobre las tarifas plenas de los servicios contratados, en su orden se aplicará primero el descuento indicado en el saldo promedio y sobre el resultado se aplicará el porcentaje del promedio de transacciones.

En caso que **EL CLIENTE** no cumpla con el saldo promedio y con el número de transacciones promedio establecido en la solicitud de servicios de recaudos de este reglamento, se aplicarán las tarifas plenas de acuerdo con la tabla de valores vigente en **DAVIVIENDA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - FORMA DE PAGO Y AUTORIZACIONES: EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para debitar de la cuenta de recaudo y/o cualquier otra cuenta de la que sea titular en **DAVIVIENDA** el costo de las tarifas o cualquier suma de dinero a favor de **DAVIVIENDA** generado en desarrollo del presente reglamento.

**EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** a debitar de su cuenta el valor correspondiente a pagos que terceros aseguren, por escrito, no haber realizado, independientemente de la forma en que se realice dicho pago.

**DAVIVIENDA** podrá debitar de la cuenta de recaudo y/o cualquier otra cuenta de la que **EL CLIENTE** sea titular, el costo de las tarifas o cualquier suma de dinero a favor de **DAVIVIENDA** generado en desarrollo del presente reglamento así como el valor correspondiente a pagos que terceros aseguren, por escrito, no haber realizado, independientemente de la forma en que se realice dicho pago. **DAVIVIENDA** se compromete con **EL CLIENTE** a informarle los datos de los pagos debitados el mismo día en que se efectúe la operación.



**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - DURACIÓN:** El presente reglamento se suscribe a término indefinido, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha en que desee hacer efectiva la terminación, mediante comunicación escrita, sin que esto implique incumplimiento. Así mismo la terminación del contrato de la cuenta tiene como consecuencia la terminación automática del presente reglamento, salvo que la cuenta sea reemplazada por otra.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - MODIFICACIONES:** El presente reglamento será revisado por **DAVIVIENDA** cada año, pudiendo introducir los ajustes del caso, en cuanto a la remuneración, reciprocidad, rentabilidad y operatividad del reglamento, cambios tecnológicos que requiera la modificación de algunos procedimientos administrativos, operativos, de sistemas o de cualquier otra índole de lo cual dará aviso a **EL CLIENTE** con quince (15) días hábiles de anticipación, entendiéndose que si éste no manifiesta su inconformidad o reparo en el término de ocho (8) días hábiles, dará por aceptados los cambios.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- NOTIFICACIONES:** Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por escrito a la otra parte. Toda comunicación o notificación enviada a la dirección indicada se entenderá adecuadamente remitida y la notificación debidamente surtida.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - GASTOS E IMPUESTOS:** De conformidad con lo establecido en el Estatuto Tributario, el presente reglamento está exento de impuesto de timbre. No obstante todos los gastos e impuestos que se causen en el perfeccionamiento y ejecución del objeto del presente reglamento serán a cargo de **EL CLIENTE**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-** Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativa a este reglamento, a su ejecución, cumplimiento y liquidación, se tratará de arreglar directa y amigablemente. Si después de transcurridos quince (15) días de la notificación de una parte a la otra por escrito de la controversia, no se llegare a acuerdo, esta será decidida ante la justicia ordinaria.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - MÉRITO EJECUTIVO:** Para todos los efectos, el presente reglamento presta mérito ejecutivo entre las partes.



**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - ACUERDO TOTAL.** El presente reglamento, así como los documentos que lo integran constituyen la enunciación completa de los derechos y obligaciones de las partes y dejan sin efecto todas las comunicaciones, orales o escritas, cursadas entre ellas con anterioridad a la firma del mismo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. - LAVADO DE ACTIVOS: EL CLIENTE** manifiesta expresamente que conoce las normas legales sobre lavado de activos y financiación de terrorismo y que las transacciones que realizará a través del presente servicio no tienen ninguna relación con ese tipo de actividad, cada una de las partes se obliga a cumplir con las disposiciones previstas en la ley en relación con la prevención del LA/FT, las que constituyen un mínimo, que la parte se obliga a observar de manera estricta, con independencia de sus políticas internas, así mismo las partes entienden y aceptan que si Davivienda, por cualquier circunstancia, en el procesamiento de las transacciones identifica que depositante o beneficiario final están incluidas en listas vinculantes y/o de control no procesará las operaciones, sin que ello se considere un incumplimiento al convenio por parte de Davivienda. Así mismo, cada Entidad responderá en lo que corresponda, frente a los reportes de ley, dirigidos a la UIAF.

**PARÁGRAFO:** Las partes se obligan a suministrar la información y/o soportes operacionales y/o transaccionales, cuando se requiera documentar operaciones inusuales y/o sospechosas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - DOCUMENTOS:** Harán parte integral del presente Reglamento a) La Solicitud de Servicios de Recaudos, b) el Certificado de existencia y representación legal de EL CLIENTE, c) Una fotocopia de la cedula del representante legal ampliada al 150%, d) Anexo técnico y funcional para Web Service. e) En los casos que aplique PSE y Zona de Pagos el Reglamento del Servicio de Pago de Bienes y Servicios a través de Internet bajo el programa P.S.E. (Pagos Seguros en Línea) del Sistema Ach.