



## REGLAMENTO RECAUDO CON DÉBITO PROPIO E INTERBANCARIO

En consideración a que entre **DAVIVIENDA** y la persona jurídica o persona natural con negocio relacionada en la correspondiente Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario, en adelante **EL CLIENTE**, existe un contrato de cuenta de ahorros y/o cuenta corriente según la cual podrá 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 RECAUDO CON DÉBITO.

**PRIMERA - OBJETO:** En virtud del servicio de transacción débito objeto de la anexa Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario, **EL CLIENTE** recaudará, mediante transacciones débito a cuentas constituidas en **DAVIVIENDA Y OTROS BANCOS** de las que son titulares sus usuarios, los cargos que los titulares de dichas cuentas le adeuden al **CLIENTE** por concepto de la venta y/o prestación de servicios con él contratados. La prestación del servicio objeto de éste reglamento, se realizará a través del PORTAL EMPRESARIAL, servicio al cual **EL CLIENTE** ha accedido. y cuyo reglamento ha sido puesto a su disposición por parte de DAVIVIENDA, para que el CLIENTE lo conozca y le dé estricto cumplimiento.

**SEGUNDA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** En desarrollo del presente reglamento, **EL CLIENTE** asume las siguientes obligaciones:

1. Obtener, por escrito, del usuario titular de la cuenta a la cual se realizará la transacción débito ordenada, una Autorización de Recaudo.
2. Al momento de obtener la Autorización de Recaudo, **EL CLIENTE** se compromete a verificar que los datos en ella consignados referentes a nombres, apellidos, número y tipo de identificación del usuario que otorga la Autorización de Recaudo coinciden con los consignados en tal sentido en su documento de identificación. En el evento que se encuentre alguna inconsistencia entre los datos consignados en la Autorización de Recaudo y los registrados en el documento de identidad del usuario que imparte la Autorización de Recaudo, **EL CLIENTE** se abstendrá de inscribir a esta persona en la base de datos a que se hace referencia en el siguiente punto.
3. Con base en Autorizaciones de Recaudo ciertas y actualizadas, otorgadas por los usuarios del **CLIENTE**, titulares de las cuentas a debitar, **EL CLIENTE** se obliga a elaborar y transmitir a través del PORTAL EMPRESARIAL un archivo en el formato indicado por **DAVIVIENDA**.



4. En el evento en que se presenten reclamos directamente de los cuentahabientes con **DAVIVIENDA**, el **CLIENTE** deberá atender al personal encargado de **DAVIVIENDA** de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula SÉPTIMA- RECLAMACIONES DE USUARIOS. De no hacerse efectiva la atención, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** a debitar de la cuenta a la que accede este reglamento o a compensar de cualquier depósito que en **DAVIVIENDA** se registre a su nombre, cualquier suma de dinero que sea objeto de reclamación conforme a los términos antes mencionados, tomando como autorización la aceptación del presente reglamento.
5. En virtud del artículo 22 la Ley 795 de 2003 y del artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, **EL CLIENTE** deberá custodiar, archivar y conservar cada uno de los documentos originales de la Autorización de Recaudo con base en la cual, en desarrollo del presente reglamento, se origine las transacciones débito, en sus archivos, a título de depósito gratuito, en beneficio de **DAVIVIENDA**, cuyo costo será asumido por **EL CLIENTE** en su totalidad. Estos documentos deberán custodiarse por un periodo no menor a 5 años de acuerdo a lo dispuesto por normatividad. A su vez, la obligación de custodia y conservación supone el empleo de dispositivos técnicos y de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información contenida en ellos, de la Autorización de Recaudo y que permitan la conservación de los documentos originales, de acuerdo con las normas vigentes, su observación física, su preservación, la reconstrucción de su contenido en caso de contingencia y su entrega física y/o exhibición, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud de autoridades arbitrales, judiciales, administrativas o de **DAVIVIENDA**. **EL CLIENTE** en su calidad de depositario custodio de la(s) Autorización(es) de Recaudo se obliga a emplear toda su diligencia y cuidado para evitar el uso indebido, pérdida, sustracción, deterioro, adulteración o por cualquier otro hecho que comprometa o afecte la integridad física o ideológica de la Autorización de Recaudo.
6. Para los fines antes mencionados, **EL CLIENTE** podrá contratar con sociedades especializadas en la guarda y custodia de documentos, el depósito de los documentos mencionados en la medida en que dichas personas cumplan con los requisitos mínimos enunciados anteriormente.
7. Verificar si el recaudo fue exitoso así como cualquier otra novedad que respecto de él se presente, para lo cual podrá consultar a través del PORTAL EMPRESARIAL toda la información del recaudo.
8. Habilitar dos direcciones de correo electrónico y dos funcionarios responsables, cuyos datos serán consignados en la Solicitud de Servicio Recaudo con Débito Propio e Interbancario, para dar respuesta a las reclamaciones o solicitudes presentadas por



**DAVIVIENDA** dentro de un plazo no mayor a dos (2) días hábiles bancarios.

9. Prestar toda la colaboración que **DAVIVIENDA** requiera para la solución de reclamos e investigación de cualquier tipo o por fraudes.
10. Implementar los controles necesarios para evitar cobros inexactos, indebidos, fraudes etc.

**TERCERA. - OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA:** **DAVIVIENDA**, en desarrollo del presente reglamento, asumirá las siguientes obligaciones:

1. Habilitar la plataforma tecnológica para que **EL CLIENTE** a través del PORTAL EMPRESARIAL, pueda realizar las transacciones débito de sus usuarios previa autorización de los mismos.
2. Habilitar la plataforma tecnológica para que **EL CLIENTE** acredite en su cuenta, los fondos recaudados a través de transacciones débito originadas en desarrollo del presente reglamento.
3. Prestar al **CLIENTE** toda la colaboración que éste requiere para la atención de las reclamaciones que sus usuarios titulares de las cuentas a las que se les realice una transacción débito en desarrollo del presente reglamento. Lo anterior, bajo el entendido que en el proceso, **DAVIVIENDA** se limita a habilitar la plataforma tecnológica para que a través de ella **EL CLIENTE** realice las transacciones objeto del presente contrato. Por tanto, las reclamaciones presentadas por causas referentes al negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y el usuario del **CLIENTE** que impartió la Autorización de Recaudo, en cuanto se refieran a la cantidad, calidad u otros aspectos de mercancía o servicios adquiridos, no entrega o entrega tardía y/o prestación indebida de los bienes y/o servicios adquiridos, o por entregas de bienes y/o prestaciones de servicios sin que **EL CLIENTE** haya verificado que el pago haya sido exitoso, por problemas de doble facturación o indebida facturación, entre otros, no son responsabilidad de **DAVIVIENDA** y, por tanto, ellas deberán ser atendidas directamente por **EL CLIENTE**, para lo cual **DAVIVIENDA** dirigirá al usuario afectado hacia **EL CLIENTE**.

**CUARTA. - INSCRIPCIÓN DE TRANSACCIÓN DÉBITO:** De manera previa a la realización de cualquier transacción débito, **EL CLIENTE** generará un archivo que contendrá no sólo la información de la cuenta (tipo y número) contra la cual se cargará el débito, sino además, la

información de la persona que impartió la Autorización Débito con el fin de que se produzca un proceso de prenotificación que consiste en que la información transmitida por **EL CLIENTE** será validada por **DAVIVIENDA**, dicha validación consistirá en un proceso automático que verificará únicamente el número de cuenta e identificación del titular. En el evento en que **DAVIVIENDA** encuentre inconsistencia en la información generada por **EL CLIENTE**, la transacción débito solicitada no será autorizada y, en tal sentido, dicha situación le será informada al **CLIENTE** a través del PORTAL EMPRESARIAL. El citado proceso de Prenotificación se realizará de manera previa a la realización de la primera Transacción Débito que se registre contra una determinada cuenta, así como cuando en desarrollo de la prestación del servicio se identifique cambio en alguno en los datos contenidos en la Autorización de Recaudo inicialmente impartida, o, cuando haya expirado la vigencia de la mencionada Autorización de Recaudo. Para adelantar el proceso de Prenotificación, **EL CLIENTE** procederá a la transmisión electrónica de los datos a **DAVIVIENDA**; si el proceso de Prenotificación no resultare exitoso, éste deberá reiniciarse. En caso que el proceso de Prenotificación resultare exitoso, **DAVIVIENDA** informará en línea si la Transacción Débito solicitada puede ser cargada contra la cuenta indicada, para lo cual **EL CLIENTE** podrá realizar el primer débito tres (3) días hábiles después de realizada la inscripción a dicha cuenta. Para los fines de éste reglamento, se entiende que una transacción débito no es exitosa, entre otros, cuando la cuenta contra la cual se realizará la transacción débito no posee los fondos suficientes para atender el recaudo o cuando se encuentra inactiva, cancelada, embargada, bloqueada o registra cualquier otra novedad que impida la realización de la transacción débito solicitada. Adicionalmente, se rechazarán todas aquellas transacciones débito que no hayan surtido el proceso de prenotificación o hayan sido canceladas por **EL CLIENTE**.

**PARÁGRAFO: DAVIVIENDA** dará su debido curso a las instrucciones de la Transacción Débito. Para tal efecto, toda instrucción enviada por **EL CLIENTE** se entiende previamente verificada por éste. No obstante lo anterior, si **DAVIVIENDA** tuviera, en cualquier momento, duda sobre la procedibilidad, legitimidad o autenticidad de la operación, podrá rehusarse a ejecutar cualquier instrucción de la Transacción Débito, informando de ello al **CLIENTE**, a la mayor brevedad posible, por el medio que considere más apropiado.

**QUINTA. - RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE: EL CLIENTE** se obliga a respetar las instrucciones contenidas en las Autorizaciones de Recaudo en cuanto a cuantía, duración, etc. En caso de que las Autorizaciones de Recaudo fueren erróneas, fraudulentas, imprecisas, incompletas o inexistentes, **EL CLIENTE** cancelará el valor total de tales transacciones. Para tal fin, de presentarse una reclamación en los términos descritos en la cláusula SÉPTIMA - **RECLAMACIONES DE USUARIOS**, y de llegarse a evidenciar que la transacción fue errónea en las condiciones antes mencionadas, **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a



**DAVIVIENDA** a debitar de la cuenta a la que accede este reglamento o a compensar de cualquier depósito que en **DAVIVIENDA** se registre a su nombre, cualquier suma de dinero que sea objeto de reclamación, y así lo informará al **CLIENTE**. La compensación autorizada a **DAVIVIENDA**, se extiende no sólo al monto indebidamente afectado, sino también al daño emergente y al lucro cesante, incluyendo, pero no limitándose, a cualquier suma que **DAVIVIENDA** se vea obligado a reembolsar por razón de los débitos generados, así como a los intereses que sobre tales sumas se generen liquidados a la máxima tasa legal permitida y a los costos legales, honorarios de abogados y demás expensas. **EI CLIENTE** se obliga a responder ante **DAVIVIENDA**, por cualquier pérdida de dinero, multa o sanción, queja o reclamo que se genere como de no acatar las autorizaciones de los usuarios o por realizar un débito sin la autorización expresa por parte del Usuario, lo anterior sin perjuicios de las acciones legales a que haya lugar y a derecho que eventualmente le asistiría a **DAVIVIENDA** para reclamar los perjuicios que se causen por estos hechos. **PARÁGRAFO: DAVIVIENDA** no es directa ni indirectamente garante de ninguna cuenta por cobrar a favor de **EL CLIENTE** y no será responsable ni por la inexactitud de cualquier dato(s) o instrucción(es) suministrado(s) por el Cliente.

**SEXTA. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Las partes acuerdan expresamente que los servicios objeto de esta adición pueden ser suspendidos temporalmente por **DAVIVIENDA**, por la existencia de fallas técnicas que le impidan prestar adecuadamente el servicio, o en aquellos eventos en los cuales se presenten situaciones que impliquen riesgo técnico para su sistema. En estos casos, **DAVIVIENDA** informará al Cliente sobre la suspensión temporal de los servicios en el momento en que éste solicite realizar una Transacción Débito, y una vez la causa de la suspensión temporal haya sido subsanada, **DAVIVIENDA** informará de este hecho al Cliente indicando el momento a partir del cual se reiniciará la prestación del servicio suspendido.

**SÉPTIMA. - RECLAMACIONES DE USUARIOS:** Las reclamaciones recibidas en **DAVIVIENDA** por parte de usuarios del servicio, serán atendidas siguiendo los pasos mencionados a continuación:

1. El usuario del servicio (cuentahabiente) se acercará a la Oficina de **DAVIVIENDA** o su respectiva oficina del banco emisor de sus productos o directamente al **CLIENTE**, o contactará el Call Center respectivo de cada entidad, argumentando inconsistencias o desconocimiento en el débito realizado por parte de **EL CLIENTE**.
2. **OTROS BANCOS:** Las reclamaciones de los usuarios del servicio (cuentahabientes) de otros bancos, se ajustarán a los procesos definidos en cada una de las instituciones bancarias correspondientes.



3. **DAVIVIENDA**, una vez recibida la reclamación de transacciones propias por parte del usuario del servicio (cuentahabiente), o a través de otro banco para transacciones interbancarias, se comunicará, vía correo electrónico, con los dos contactos entregados por **EL CLIENTE**, solicitando el envío digital de la Autorización de Recaudo firmada por el usuario y custodiada por **EL CLIENTE**.
4. **EL CLIENTE**, deberá realizar el envío de la Autorización de Recaudo a **DAVIVIENDA** dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud por parte de **DAVIVIENDA**. De no realizarse el envío, **DAVIVIENDA** debitará de la cuenta a la que accede este reglamento o compensará de cualquier depósito que en **DAVIVIENDA** se registre a nombre de **EL CLIENTE**, la suma de dinero objeto de reclamación, tomando como autorización la aceptación del presente reglamento.
5. Una vez **DAVIVIENDA** ha recibido la Autorización de Recaudo dentro del término estipulado, contactará al usuario del servicio (cuentahabiente) o al Banco reclamante para el caso de las transacciones interbancarias y, procederá a entregar copia de la Autorización para su validación y aprobación. De presentarse inconformidad por parte del usuario del servicio con la Autorización custodiada por **EL CLIENTE**, **DAVIVIENDA** contactará a **EL CLIENTE** para informar el inconveniente mediante los dos contactos estipulados por la correspondiente Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario y procederá a debitar de la cuenta a la que accede este reglamento o compensará de cualquier depósito que en **DAVIVIENDA** se registre a nombre de **EL CLIENTE**, la suma de dinero objeto de reclamación, tomando como autorización la aceptación del presente reglamento.

**PARÁGRAFO UNO:** En el caso en que el proceso de reclamación desde el paso 1 hasta el paso 4 de la presente cláusula exceda los 4 días hábiles bancarios teniendo como causa situaciones imputables a **EL CLIENTE**, éste autoriza irrevocablemente a **DAVIVIENDA** a debitar de la cuenta a la que accede este reglamento o a compensar de cualquier depósito que en **DAVIVIENDA** se registre a su nombre, cualquier suma de dinero que sea objeto de reclamación.

**PARÁGRAFO DOS:** De presentarse errores en Transacciones Débito evidenciados por **EL CLIENTE**, será éste el encargado en realizar el ajuste a los cuentahabientes afectados en un término no mayor a 3 días hábiles después de evidenciado el inconveniente.

**OCTAVA. - LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DE TERRORISMO:** **EL CLIENTE** tiene expresamente prohibido utilizar los servicios objeto de esta adición para realizar operaciones de lavado de activos y financiación de terrorismo, de acuerdo con lo establecido en las normas

legales y políticas internas SARLAFT y las demás normas que lo complementen, modifiquen y adicionen. **EI CLIENTE** se obliga a cumplir con todas las medidas de seguridad establecidas por las autoridades competentes y por **DAVIVIENDA** para controlar las operaciones de lavado de activos y Financiación del Terrorismo. **DAVIVIENDA** podrá llamar en garantía al Cliente en los procesos que se inicien en su contra por parte de otro cliente, o de un tercero sobre hechos relacionados con esta adición.

**NOVENA. - RETRIBUCIÓN:** En retribución por la prestación de este servicio **EL CLIENTE** se obliga a pagar a **DAVIVIENDA** la tarifa base vigente del servicio contenida en la solicitud de servicios de Recaudo con Débito, teniendo en cuenta el cumplimiento del saldo promedio y número de transacciones pactados en este Convenio; este valor incluirá el IVA, valores que autoriza debitar de la cuenta autorizada en la solicitud de servicios de recaudo o de cualquier producto que posea en el Banco. **PARÁGRAFO: DAVIVIENDA**, en cada trimestre calendario, podrá introducir los ajustes del caso en cuanto a la remuneración, reciprocidad, rentabilidad y operatividad del convenio, de lo cual informará al **CLIENTE** en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), en los extractos que para tal efecto genere el BANCO y/o ponga a disposición del **CLIENTE** a través del Portal Empresarial o en cualquier otro canal que disponga para tal efecto. Si **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con las nuevas tarifas, podrá hacer uso de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA PRIMERA - DURACIÓN Y TERMINACIÓN DE LA ADICIÓN.

**DÉCIMA - CONFIDENCIALIDAD: EL CLIENTE y DAVIVIENDA** se comprometen a guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos o Transacciones que les sean dadas a conocer con ocasión del desarrollo del presente reglamento (en adelante "Información Confidencial") y a usarla únicamente con los propósitos relativos a la Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario. Particularmente se considera Información Confidencial, cualquier información que reciban las partes derivadas de las Transacciones Débito, de los procedimientos de seguridad, y de la información sobre **DAVIVIENDA**. La obligación de confidencialidad no se extiende en ningún caso a: **(a)** Información que fuere del dominio público previamente a la fecha en la cual hubiere sido entregada a la correspondiente parte; **(b)** Información que se haga pública lícitamente durante la vigencia de la presente adición; y, **(c)** Información que deba ser entregada por mandato legal a las autoridades de cualquier orden. En caso de terminación de la adición por cualquier causa, **EL CLIENTE** devolverá a **DAVIVIENDA** la totalidad de la Información Confidencial.



**DÉCIMA PRIMERA. - DURACIÓN Y TERMINACIÓN DE LA ADICIÓN:** El presente reglamento y su Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario correspondiente, son de carácter indefinido, pero puede darse por terminado en cualquier tiempo por cualquiera de las dos partes. Quien haga uso de dicha facultad deberá informarlo a la otra parte mediante comunicación escrita con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación. La terminación unilateral no implicará el pago de indemnización alguna para las partes.

**PARÁGRAFO.** La terminación de esta adición no afectará las Transacciones Débito que hayan sido ordenadas por EL CLIENTE con anterioridad a la fecha en que se hizo efectiva la terminación. EL CLIENTE continuará obligado a pagar a DAVIVIENDA las sumas que a esta fecha le adeude por concepto de los servicios prestados bajo esta adición y las que resultaren de reclamaciones futuras de los Usuarios.

**DÉCIMA SEGUNDA. - CESIÓN DE LA ADICIÓN:** Esta adición no podrá ser cedida total ni parcialmente por **EL CLIENTE** sin previa autorización por parte de **DAVIVIENDA**.

**DÉCIMA TERCERA. - AJUSTES DE CARÁCTER OPERATIVO:** Las partes acuerdan que en caso de presentarse cualquier novedad de carácter operativo, **DAVIVIENDA** podrá realizar los ajustes que considere convenientes en los productos del **CLIENTE**.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** En caso que **DAVIVIENDA** debido a sus cambios tecnológicos requiera la modificación de algunos procedimientos administrativos, operativos, de sistemas o de cualquier índole, le informará a **EL CLIENTE** si fuere indispensable, con treinta (30) días calendarios de anticipación, con el objeto de efectuar los ajustes que sean necesarios para el correcto cumplimiento del reglamento. Si EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con las nuevas tarifas podrá hacer uso de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMAPRIMERA - DURACIÓN Y TERMINACIÓN DE LA ADICIÓN.

**DÉCIMA CUARTA. - FINIQUITO:** **EL CLIENTE** podrá efectuar las reclamaciones a que hubiere lugar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que DAVIVIENDA le envíe a EL CLIENTE el reporte mensual de los movimientos de su cuenta, o el correspondiente reporte final.

**DÉCIMA QUINTA. - DOCUMENTOS ANEXOS:** Hace parte integral del presente reglamento la Solicitud de Servicio de Recaudo con Débito Propio e Interbancario.



**DÉCIMA SEXTA. - IMPUESTO DE TIMBRE:** Por ser este documento una adición al contrato de cuenta corriente o de ahorros no genera impuesto de timbre.

**DÉCIMA SÉPTIMA. - ARREGLO DIRECTO:** Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativas a este contrato, a su ejecución, cumplimiento y liquidación, se tratará de arreglar directa y amigablemente.

Si después de transcurridos quince (15) días de que una de las partes haya notificado a la otra por escrito la controversia, no se llegare a acuerdo, ésta será sometida al conocimiento de la justicia ordinaria.