



## PORTAL PYMES REGLAMENTO

### CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1. Que EL CLIENTE es la persona jurídica o natural con negocio quien para la ejecución y desarrollo del presente REGLAMENTO deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros activa o cualquier producto de ahorro o crédito, que igualmente se regularán por el REGLAMENTO correspondiente.
2. Que para la adquisición de los servicios vinculados al PORTAL PYMES, EL CLIENTE a través de la Solicitud de Servicios que hace parte del presente REGLAMENTO, o a través del módulo de Administración seleccionará los servicios que desee adquirir.
3. Que EL CLIENTE podrá realizar la compra en línea del PORTAL PYMES mediante campaña por correo electrónico generada por DAVIVIENDA o directamente en el sitio web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
4. Que los servicios que EL CLIENTE adquiera al momento de la aceptación del presente REGLAMENTO, a través de la firma de la Solicitud de Servicios Portal Pymes, la compra en línea o los que adquiera en un futuro, se registrarán por lo estipulado en el presente REGLAMENTO.

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** El presente REGLAMENTO tiene por objeto establecer los términos y condiciones de los servicios que DAVIVIENDA presta a EL CLIENTE, de acuerdo con la Solicitud de Servicios Portal Pymes, los adquiridos a través del PORTAL PYMES o los publicados en el sitio web en donde EL CLIENTE realizó la compra del PORTAL PYMES, así como permitirle el acceso a la información de sus productos financieros y la disposición de los recursos depositados en ellos, mediante la conexión que EL CLIENTE establezca a través de Internet con el sistema central de DAVIVIENDA, conforme con lo establecido en el presente REGLAMENTO, cuya observancia será obligatoria. El REGLAMENTO estará a disposición de EL CLIENTE a través de la página de Internet de DAVIVIENDA [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o del medio que estime conveniente.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE:** Para la correcta prestación del servicio del PORTAL PYMES, EL CLIENTE se obliga a:

1. Disponer de un canal de comunicación y de los medios tecnológicos señalados por DAVIVIENDA, así como la conexión a Internet, que permita la comunicación de su(s) equipo(s) con los de DAVIVIENDA.
2. Disponer de equipos que cumplan los requerimientos técnicos informados por DAVIVIENDA a través de la página de Internet en la Sección “Seguridad”, y en la siguiente ruta: <https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/seguridad/>
3. Ingresar al PORTAL PYMES digitando siempre directamente en la barra de direcciones del explorador, la URL <http://www.davivienda.com/>, o mediante acceso a la aplicación móvil “APP EMPRESAS DAVIVIENDA” como los únicos sitios autorizados por DAVIVIENDA.
4. Abstenerse de ingresar información confidencial, como claves personales, nombres de usuarios, etc., en páginas cuyo acceso haya sido a través de *links*.
5. Cerrar la sesión al terminar las consultas y/o transacciones, y siempre que deba retirarse del equipo de trabajo.
6. Autorizar a DAVIVIENDA para el registro y la creación del primer usuario Administrador designado por EL CLIENTE, quien se denominará USUARIO ADMINISTRADOR y quien podrá, entre otros:
  - a. Definir los parámetros generales de operación del PORTAL PYMES y la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
  - b. Definir y crear los demás usuarios Administradores, y/o usuarios autorizados para utilizar los servicios del PORTAL PYMES y la APP EMPRESAS DAVIVIENDA, para su operación.
  - c. Asignar permisos para elegir y definir los parámetros referentes a los usuarios, como tipo de transacciones, montos máximos de operación, horarios de operación, cuentas desde las que se realizarán transacciones y consultas.
  - d. Adquirir y/o excluir servicios a través del PORTAL PYMES. Así mismo, EL CLIENTE reconoce que para el proceso de compra en línea del PORTAL PYMES, el ADMINISTRADOR del PORTAL PYMES



es el mismo representante legal registrado en las bases de datos de DAVIVIENDA y que esté a su vez podrá delegar las funciones del ADMINISTRADOR en los usuarios que estime conveniente de acuerdo con las restricciones de usuarios y servicios del plan contratado.

- e. Actualizar los datos básicos de la persona jurídica o natural con negocio, tales como información de contacto, información financiera y composición accionaria, en caso que aplique.
- f. Realizar cambio del plan adquirido, en caso que así lo requiera.

**PARÁGRAFO:** Las tarifas de los nuevos planes se regirán bajo lo estipulado en la cláusula cuarta del presente contrato.

- 7. Autorizar a DAVIVIENDA para el registro y la creación del primer Usuario Administrador designado por EL CLIENTE, quien se denominará USUARIO ADMINISTRADOR y quien podrá definir y crear los demás USUARIOS ADMINISTRADORES, OPERADORES y/o APODERADOS si lo requiere para la operación del PORTAL EMPRESARIAL y la APP EMPRESAS DAVIVIENDA y así mismo determinar la existencia de ADMINISTRACIÓN DUAL y asignar roles; entre otros:
  - a. Elegir y definir los parámetros referentes a los roles de los USUARIOS, como son: tipo de transacciones, cantidad de traslados por proceso, número de procesos por periodo, montos máximos de operación, valor máximo de traslados por proceso, horarios de operación, cuentas desde las que se realizarán transacciones, tipo de abono y productos autorizados para consultar.
  - b. Adquirir y/o excluir servicios en línea a través del Portal Transaccional.
  - c. Realizar activaciones de cuentas creadas de manera digital.
  - d. Actualizar los datos de la persona jurídica o natural con negocio, tales como información general, de contacto, información financiera, composición accionaria, información del representante legal, información legal, entre otros, así como remitir, cargar y actualizar documentos solicitados para el proceso de actualización de datos, a través de los medios y/o canales definidos por DAVIVIENDA. Todo lo anterior podrá llevarse a cabo desde el PORTAL

EMPRESARIAL o Transaccional mediante el ingreso a la URL [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o a la aplicación móvil APP EMPRESAS DAVIVIENDA.

- 8. EL CLIENTE debe garantizar la correcta utilización que los USUARIOS realicen del *token* y CLAVE PERSONAL o CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL, ya que estos representan su firma en la utilización de los servicios del PORTAL PYMES.
- 9. Recibir y custodiar el *token* con la mayor diligencia y cuidado, solicitar su reposición cuando éste haya expirado y devolverlo a la terminación del servicio o cuando ya no sea necesario para la operación, lo anterior debido a que el *token* es propiedad de DAVIVIENDA. EL CLIENTE sólo deberá tener en su poder los *token* necesarios para la operación, no se debe mantener ningún tipo de stock.
- 10. Devolver los *token* deteriorados a DAVIVIENDA.
- 11. Cambiar o asignar las claves personales para acceso al PORTAL PYMES y a la APP EMPRESAS DAVIVIENDA periódicamente.
- 12. Realizar las consultas o transacciones en el PORTAL PYMES y/o en la APP EMPRESAS DAVIVIENDA desde equipos que cumplan con las medidas de seguridad recomendadas por DAVIVIENDA, las cuales están publicadas en la página de Internet de DAVIVIENDA.
- 13. Abstenerse de realizar consultas o transacciones en el PORTAL PYMES, desde lugares públicos, kioscos o cafés o de computadores instalados en establecimientos de uso ilimitado, no restringido o inseguro.
- 14. Mantener activas y actualizadas herramientas licenciadas de seguridad antimalware en los EQUIPOS utilizados para el acceso al PORTAL EMPRESARIAL y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
- 15. Mantener las últimas actualizaciones de seguridad del sistema operativo licenciado y los navegadores de los equipos utilizados para el acceso al PORTAL PYMES y la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
- 16. Contar con herramientas de control de navegación para evitar descarga de software malicioso.
- 17. Permitir la revisión de seguridad de sus equipos y/o red de datos cuando se presenten casos de fraude y en los



casos donde DAVIVIENDA lo considere conveniente. Para efectos de la revisión, DAVIVIENDA enviará una comunicación a EL CLIENTE donde le informará el nombre de los funcionarios de EL BANCO que asistirán a la visita y la fecha en la que se efectuará. Adicionalmente DAVIVIENDA otorgará un plazo razonable de 24 horas para que EL CLIENTE conteste, en caso que guarde silencio se entenderá por aceptada la visita. Concluida la visita DAVIVIENDA podrá enviar un informe de recomendaciones las cuales deberán ser implementadas por EL CLIENTE.

18. Registrar en DAVIVIENDA su domicilio, dirección física y de correo electrónico corporativo o del representante legal y notificar por escrito cualquier cambio.

**PARÁGRAFO:** Cuando lo considere necesario, conveniente o pertinente, EL BANCO podrá remitir a EL CLIENTE información relacionada con el PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA, vía celular o por correo electrónico, obligándose desde ahora EL CLIENTE a suministrar a EL BANCO esta información y a mantenerla actualizada. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a remitir vía celular o por correo electrónico toda información relacionada con el PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA, pues se entiende que tanto el celular como el correo electrónico son de manejo exclusivo de EL CLIENTE y que en tal virtud impedirá el acceso a terceros de dichos medios y a la información remitida por EL BANCO. El envío de la información tiene carácter meramente informativo, no respondiendo EL BANCO por inexactitudes en la misma o por su contenido.

19. Mantener vigentes y con fondos suficientes las cuentas de origen para atender los pagos que desea efectuar, toda vez que no se ejecutarán de forma parcial.
20. Mantener el saldo promedio o mantener los recursos para el pago del servicio, según la Cláusula Cuarta del presente REGLAMENTO.

#### **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA:**

Para el desarrollo normal del servicio DAVIVIENDA se obliga a:

1. Suministrar al Usuario Administrador designado por EL CLIENTE, un número de cliente, clave inicial y un *token* que le permitirá la autenticación para ingresar al PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
2. Suministrar a los demás usuarios designados por el Administrador un *token* que les permitirá la autenticación

para ingresar al PORTAL y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.

3. Informar a EL CLIENTE los diseños de archivo a los cuales deberá ceñirse para elaborar la información que transmitirá al sistema central de DAVIVIENDA para la utilización de los servicios que contrate.
4. Realizar los procesos solicitados por EL CLIENTE de acuerdo con las especificaciones de cada servicio.
5. Disponer de un centro de atención telefónica en los horarios y términos establecidos por DAVIVIENDA.
6. Informar a EL CLIENTE acerca de las medidas de seguridad del PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA a través de la página de Internet de DAVIVIENDA.

**PARÁGRAFO:** DAVIVIENDA reportará a LOS CLIENTES la información de los registros de adenda contenidos en los registros de entrada para las transferencias recibidas del sistema de Compensación Electrónica Nacional Interbancaria - CENIT del Banco de la República, a través de la zona transaccional del PORTAL PYME o en cualquier otra parte, sección o medio que se establezca.

#### **CLÁUSULA CUARTA. REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO:**

EL CLIENTE conoce y acepta que la remuneración de los servicios contratados se regirá por la tabla de tarifas de DAVIVIENDA que se encuentre vigente al momento de la ejecución de la transacción, dicha tabla se encuentra publicada en la página de Internet de DAVIVIENDA, y conforme con las características y condiciones establecidas en la Solicitud de Servicios Portal Pymes firmada entre EL CLIENTE y DAVIVIENDA. Por otro lado, los servicios adicionales adquiridos por EL CLIENTE a través del PORTAL PYMES, se regirán por la tabla de tarifas publicada en la página de Internet de DAVIVIENDA. En determinados casos, adicional a la tarifa pactada, también se podrá establecer un número de transacciones y/o un saldo promedio mínimo en las cuentas de ahorro y/o corriente o cualquier producto de ahorro. Siempre que EL CLIENTE mantenga el número de transacciones y el saldo promedio definido en la Solicitud de Servicios Portal Pymes, se aplicarán porcentajes de descuento sobre las tarifas plenas de los servicios contratados. Así mismo EL CLIENTE conoce y acepta que las tarifas sean reajustadas por DAVIVIENDA con previo aviso, de acuerdo con el incremento que determine DAVIVIENDA, que en todo caso será por lo menos el IPC definido para el año inmediatamente anterior.



**PARÁGRAFO:** EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para debitar automáticamente de cualquiera de sus cuentas o depósitos que a su nombre existiere en DAVIVIENDA el valor total de la tarifa vigente publicada para este servicio o fraccionado entre las mismas.

#### **CLÁUSULA QUINTA. DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

**AN- TICIPADA:** La vigencia del presente REGLAMENTO se pacta a término indefinido, y en todo caso tendrá una vigencia igual a la del o los contrato(s) de cuentas ahorros y/o corriente o cualquier producto de ahorro y/o crédito vigentes que tenga EL CLIENTE en DAVIVIENDA. No obstante, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado, mediante comunicación escrita dirigida a la otra parte, con anticipación no menor a treinta (30) días, sin que ello implique incumplimiento de su parte.

#### **CLÁUSULA SEXTA. REVISIÓN OPERATIVA Y COMER-**

**CIAL:** DAVIVIENDA en cualquier tiempo podrá cancelar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de los servicios, de lo cual dará aviso a EL CLIENTE por cualquier medio; Si pasados quince (15) días hábiles de anunciada la modificación, supresión o adición, EL CLIENTE no manifiesta por escrito su rechazo o continúa ejecutando el servicio, se entenderá que acepta incondicional e integralmente las modificaciones introducidas.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SER-**

**VICIOS:** Los servicios objeto de este convenio podrán ser suspendidos temporalmente por DAVIVIENDA cuando se produzcan fallas técnicas que le impidan prestar adecuadamente los servicios, en aquellos eventos en los cuales se presenten situaciones de riesgo técnico para su sistema o en cualquier otra circunstancia que lo considere pertinente. En la medida de lo posible, DAVIVIENDA informará a EL CLIENTE sobre la suspensión temporal de los servicios y su reanudación por el medio que estime pertinente.

**CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD:** Se entiende por información confidencial, todo dato o documentación que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, DAVIVIENDA posea o le haya suministrado a EL CLIENTE, o que EL CLIENTE posea o le haya suministrado a DAVIVIENDA con ocasión al desarrollo del PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA objeto del presente REGLAMENTO. Por lo anterior, cada una de la partes se compromete a guardar absoluta reserva sobre toda la información recibida o dada a conocer y a utilizarla

únicamente de la manera y para los fines establecidos en el presente REGLAMENTO y en los documentos que hagan parte del mismo. En todo caso si una de las partes utiliza la información para un provecho distinto al objeto de este REGLAMENTO o para entregarla o darla a conocer a terceros, deberá indemnizar a la otra y responder a los terceros por todos los perjuicios que su infidelidad ocasione.

Para asegurar el cumplimiento de la obligación de confidencialidad, las partes se obligan a devolver de inmediato a la otra, todos los documentos que ésta le haya entregado, en la medida en que ya no resulten necesarios en la ejecución de lo aquí convenido. En consecuencia, las partes deberán abstenerse, una vez terminado el servicio PORTAL PYMES por cualquier causa, de mantener copia parcial o total de los documentos confidenciales de la otra parte obtenidos o generados con ocasión de este servicio. No obstante lo anterior, DAVIVIENDA se reserva el derecho de conservar aquellos documentos comerciales necesarios e indispensables de conformidad con la normatividad aplicable.

Adicionalmente, EL CLIENTE se compromete con DAVIVIENDA a instruir al custodio para que cumpla con las anteriores estipulaciones de confidencialidad para lo cual EL CLIENTE se obliga a responder por cualquier acto de infidelidad de parte del custodio y a que en el contrato celebrado entre EL CLIENTE y el custodio quede consignada esta cláusula.

EL CLIENTE expresamente autoriza a DAVIVIENDA a utilizar para sí mismo, suministrar o intercambiar la información obtenida en desarrollo del presente servicio PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA con otras personas naturales o jurídicas, locales o extranjeras con el único propósito de adelantar programas comerciales consistentes en el ofrecimiento de productos y servicios a las citadas personas.

Igualmente, EL CLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA para que este contrate con terceros localizados en Colombia o en el exterior, servicios relacionados con el procesamiento de datos, transmisión y almacenamiento de órdenes e información, para su utilización a escala nacional o internacional. Se excluye del deber de confidencialidad la información que claramente resulte del dominio público o que sea del conocimiento previo de las partes, sin constituir secreto comercial en los términos del presente acuerdo y cuya revelación no cause agravio o perjuicio alguno a su titular. Adicionalmente, se excluye la información que deba ser revelada por decisión judicial o de autoridad competente



o aquella que sea revelada por el receptor de la información con aprobación escrita previa de su titular.

**CLÁUSULA NOVENA. RESPONSABILIDAD:** En razón a que:

1. Existen obligaciones de confidencialidad, reserva y debido uso de la información que se obtenga del servicio.
2. Que el número de cliente, la clave y el *token* son personales e intransferibles.
3. Que EL CLIENTE a ningún título podrá ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que le confieren, EL CLIENTE se obliga a desplegar la debida diligencia en el manejo único y exclusivo de estos elementos.

Así mismo, EL CLIENTE se hace responsable:

1. Por la utilización, reserva, custodia y conservación de los medios de autenticación de acceso al PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
2. Por la información que incorpore en los archivos que procese en el PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA que sean capturados en el mencionado canal.
3. Por las novedades de asignación y/o eliminación de servicios realizadas a través del PORTAL PYMES.
4. Por los valores debitados de su cuenta y acreditados en las cuentas y otros productos de sus empleados, proveedores y/o terceros en procesos ejecutados a su orden.
5. Por la generación de los procesos en la disposición del servicio.
6. Ante los empleados, proveedores y/o terceros por los pagos y o traslados efectuados a través del PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA, así como por toda circunstancia derivada de la relación con ellos.
7. De garantizar a DAVIVIENDA el óptimo desempeño de sus sistemas operativos, antivirus y tecnológicos evitando la interrupción del servicio por fallas técnicas, caídas de sistema, fallas operativas en su infraestructura tecnológica e informática y/o virus o pérdida de la información, entre otros, que se puedan presentar.

8. De reconocer como prueba de las transacciones que se efectúen en desarrollo del objeto del presente REGLAMENTO, en relación a los abonos que se realicen en cuentas u otros productos de DAVIVIENDA, el registro de las operaciones que aparezcan en el sistema de DAVIVIENDA.

**PARÁGRAFO:** DAVIVIENDA estará exonerada del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente REGLAMENTO, cuando se presenten hechos que constituyan fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o culpa exclusiva de la víctima, tales como huelgas, paros, tumultos, epidemia, guerra, incendio, acto de autoridad gubernamental o judicial e interrupciones del servicio eléctrico, impacto de rayos y desastres naturales provocados por vendaval y terremoto y en general por cualquier hecho que impida el cumplimiento de las obligaciones, que afecte el servicio y que no esté bajo su control.

No obstante, en caso de fallas de funcionamiento del PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA, DAVIVIENDA se obliga a corregirlas en el menor tiempo posible. Mientras éstas se producen EL CLIENTE deberá utilizar los mecanismos alternativos, ofrecidos o indicados por DAVIVIENDA para la prestación del servicio. Si la corrección no fuere posible y en consecuencia existiere fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o culpa exclusiva de la víctima, este servicio se tendrá por terminado, sin perjuicio de que DAVIVIENDA haga su mejor esfuerzo para adecuar un nuevo mecanismo en condiciones similares a las aquí contempladas.

DAVIVIENDA queda excluida de cualquier responsabilidad especialmente por:

1. Inconsistencias en los procesos de pago y/o traslado derivado de deficiencias u omisiones en la información o por los valores erradamente acreditados o debitados o por cualquier pago y/o traslado irregular de fondos que no le sea atribuible a DAVIVIENDA.
2. Hechos que se deriven de actos fraudulentos que incidan en el procesamiento de la información suministrada por EL CLIENTE.
3. Falta en la información de los archivos que EL CLIENTE genere y valide o por realizar el proceso en forma incompleta. El pago y/o traslado a empleados, proveedores y/o terceros efectuados por EL CLIENTE será procesado por DAVIVIENDA solamente cuando se cumpla con el procedimiento establecido para ello bajo los parámetros definidos por EL CLIENTE.



**CLÁUSULA DÉCIMA. SARLAFT:** EL CLIENTE acepta, entiende y conoce, 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 y siguiendo la Jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente el presente REGLAMENTO en cualquier momento y sin previo aviso, cuando su nombre y/o cualquiera de sus accionistas, socios o de sus representantes legales llegare a ser:

1. Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.
2. Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.
3. Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.
4. Llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (prensa, radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos.

**PARÁGRAFO:** De llegarse a presentar alguna de las situaciones anteriormente mencionadas frente a algún beneficiario, usuario, u otra persona natural o jurídica que tenga inherencia en el flujo de recursos de EL CLIENTE éste deberá asumir la responsabilidad. DAVIVIENDA se abstendrá de trasladar los recursos correspondientes y notificará a EL CLIENTE sobre la no realización del traslado de recursos.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSAS:** Cualquier diferencia o controversia que surja

entre las partes relativas a este REGLAMENTO, al servicio del PORTAL EMPRESARIAL a su ejecución, cumplimiento y liquidación, se arreglará directa y amigablemente. Si después de transcurridos quince (15) días de la notificación escrita de la controversia, remitida por una de las partes a la otra, sin que se llegare a un acuerdo, esta será decidida ante la justicia ordinaria.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** EL CLIENTE reconoce que los programas y materiales entregados con motivo de los servicios regulados por el presente REGLAMENTO, contienen secretos comerciales y propiedad intelectual del fabricante, y que la protección de su propiedad intelectual se encuentra sujeta a las disposiciones atinentes a Derechos de Autor, tales como la Ley 23 de 1982, Decreto 1360 de 1989, Ley 44 de 1993 y demás normas que los adicionen, modifiquen o reemplacen; por lo tanto, si EL CLIENTE desconoce de alguna forma dichas estipulaciones sobre Derechos de Autor, asumirá la plena responsabilidad y el resarcimiento de todos los perjuicios y gastos que su conducta ocasione al Autor, a DAVIVIENDA o a terceros. En tal caso, DAVIVIENDA podrá dar por terminado los servicios contratados.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. GASTOS E IMPUESTOS:** Todos los gastos e impuestos que se causen en el perfeccionamiento y ejecución del objeto del presente REGLAMENTO serán por cuenta de EL CLIENTE.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. 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 su firma.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES:** DAVIVIENDA podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este REGLAMENTO para lo cual comunicará a EL CLIENTE la modificación, supresión o adición mediante aviso que permanecerá fijado durante quince (15) días hábiles en las oficinas de DAVIVIENDA o por cualquier otro medio que estime conveniente.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. CESIÓN:** EL CLIENTE no podrá ceder en forma total o parcial, a título gratuito u



oneroso, el servicio PORTAL PYMES y/o la APP EMPRESAS DAVIVIENDA sin la autorización previa, expresa y por escrito de DAVIVIENDA

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DOCUMENTOS ANEXOS:**

Además de este REGLAMENTO, hacen parte integral de la Solicitud de Servicios Portal Pymes:

1. El certificado de existencia y representación legal de EL CLIENTE.
2. Cédula del representante legal de EL CLIENTE ampliada al 150%.
3. Reglamento de cuentas de ahorros y corriente, o cualquier producto de ahorro ó crédito.
4. Manual de instalación y desinstalación tarjeta prepago (en caso de adquirir este servicio).



## PORTAL PYMES - REGLAMENTO ANEXO OPERATIVO

**CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES:** Para los efectos del REGLAMENTO y del presente anexo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **ADMINISTRACIÓN SIMPLE:** Esquema de administración que consiste en la concentración de las funciones y responsabilidades del módulo de administración a cargo de una sola persona. Bajo este esquema el USUARIO ADMINISTRADOR de EL CLIENTE podrá realizar en línea, a través del Portal Transaccional, la adquisición, eliminación y configuración de servicios y los diferentes tipos de restricciones como: valores, productos, horarios y topes, además del número de firmas autorizadas para los diferentes procesos, adicionalmente podrá realizar la actualización de datos, conforme a lo establecido en el literal d, numeral 7 de la Cláusula Segunda del Reglamento del Portal Empresarial o Transaccional. EL CLIENTE podrá crear más de un administrador con este mismo rol.
- **ADMINISTRACIÓN DUAL:** Esquema de administración que consiste en la segregación de las funciones de administración en dos roles: Administrador Primario y Administrador Secundario.
  - El **Administrador Primario** puede realizar la adquisición, eliminación y configuración de servicios en línea a través del Portal Transaccional, creación de USUARIOS, asignación de perfiles y actualización de datos de EL CLIENTE, conforme a lo establecido en el literal d, numeral 7 de la Cláusula Segunda del Reglamento del Portal Empresarial o Transaccional.
  - El **Administrador Secundario** realiza la parametrización de los perfiles de los USUARIOS (Montos máximos, horarios, acciones permitidas y productos autorizados). El tipo de Administración (simple o dual) será el determinado por EL CLIENTE en el momento de la suscripción de la Solicitud de Servicios Portal Empresarial.
- **USUARIO:** Serán el USUARIO ADMINISTRADOR y otros usuarios creados por este y con permisos para consultar, crear y/o aprobar transacciones.
- **USUARIO ADMINISTRADOR:** Es la persona designada por EL CLIENTE como responsable de manejar el módulo de administración de la aplicación. Las funciones que debe realizar son: Creación de los USUARIOS, asignación de roles a los USUARIOS en cuanto a tipos de transacciones (consultas, transferencias, pagos, retiros, solicitudes y actualización de información) y productos a operar, montos y horarios autorizados para operar, definir niveles de acceso y privilegios. Podrá adquirir y/o excluir servicios en línea a través del Portal Transaccional, realizar activaciones de cuentas creadas de manera digital y actualización de datos de EL CLIENTE conforme a lo establecido en el literal d, numeral 7 de la Cláusula Segunda del Reglamento del Portal Pyme o Transaccional. La anterior definición deberá interpretarse de acuerdo con las definiciones de Administración Simple y Administración Dual.
- **USUARIO APROBADOR:** Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para aprobar las transacciones monetarias. EL CLIENTE puede asignar uno o varios APROBADORES para aprobar las operaciones.
- **ALTERNATIVA DE COBRO:** Es la opción que EL CLIENTE escoge para el cobro de la cuota de manejo de las tarjetas débito en las cuentas de sus empleados.
- **BENEFICIARIOS:** Serán los empleados, proveedores o cualquier tercero que reciba de EL CLIENTE las transferencias a través de tarjetas prepago, DAVIPLATA, sus cuentas de ahorros o corrientes abiertas en DAVIVIENDA, a cuentas de otras entidades adscritas a ACH o cualquier otro mecanismo establecido por DAVIVIENDA.
- **CLAVE DINÁMICA DE TOKEN:** Número de 6 caracteres generado aleatoriamente por el *token* asignado al USUARIO correspondiente de EL CLIENTE.
- **CLAVE PERSONAL:** Es el conjunto de caracteres alfanuméricos que permite a un USUARIO el acceso al PORTAL PYMES, la cual será creada y definida por el respectivo USUARIO la primera vez que ingresa. Esta clave debe ser de 6 a 8 caracteres alfanuméricos, no





debe llevar símbolos, ni signos. Esta clave puede ser modificada por el USUARIO en el momento que desee, cuantas veces quiera.

- **CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL:** Es la clave asignada a través de la APP EMPRESAS DAVIVIENDA compuesta entre 4 y 8 dígitos numéricos que le permite ingresar al PORTAL PYMES y a la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
- **CONCEPTO CONTABLE:** Es un código que identifica las transacciones realizadas en los productos de EL CLIENTE por el sistema de DAVIVIENDA.
- **CUENTA O PRODUCTO ORIGEN:** Es la cuenta o PRODUCTO ORIGEN que EL CLIENTE tiene radicada en DAVIVIENDA y con cargo a la cual se efectúan las consultas, pagos y/o traslados a empleados y/o proveedores y/o a BENEFICIARIOS.
- **CUENTAS O PRODUCTOS DESTINO:** Son aquellas cuentas o PRODUCTOS DESTINO en las que DAVIVIENDA acreditará las sumas de dinero producto de los pagos y/o traslados efectuados por EL CLIENTE a través del PORTAL PYMES.
- **DAVIVIENDA:** Es el Banco Davivienda S.A.
- **DESTINOS DAVIPLATA:** DAVIPLATA es un PRODUCTO DESTINO que le permite a EL CLIENTE efectuar traslados y/o pagos, realizando la dispersión de fondos de su CUENTA o PRODUCTO ORIGEN a los BENEFICIARIOS que hayan registrado previamente su celular al servicio de DAVIPLATA. Para que DAVIVIENDA pueda prestar a EL CLIENTE el servicio de dispersiones a DAVIPLATA se requiere lo siguiente:
  - Cada BENEFICIARIO del pago o traslado que se pretenda efectuar deberá activar previamente el DAVIPLATA a través de su celular.
  - De acuerdo con la información y la solicitud de EL CLIENTE se asignarán los recursos a los BENEFICIARIOS de DAVIPLATA, debitando de la CUENTA DE ORIGEN de EL CLIENTE el valor de dispersión de cada uno de los DAVIPLATA.
  - La dispersión de fondos se sumará al saldo que los beneficiarios tengan en su DAVIPLATA, el cual también se afectará por las diversas dispersiones y retiros que ellos hagan y que en ningún momento

podrán sobrepasar los montos límites establecidos por DAVIVIENDA para este servicio.

- Los BENEFICIARIOS podrán disponer de los saldos de DAVIPLATA de conformidad con lo establecido en las condiciones de uso que se encuentran en la página web [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com).
- Conocer e informar a los BENEFICIARIOS las condiciones del servicio de Dispersiones a DAVIPLATA con el fin de evitar inconvenientes con estos.
- **DESTINOS TARJETAS PREPAGO:** Es un PRODUCTO DESTINO que le permite a EL CLIENTE efectuar pagos mediante la dispersión de fondos de su CUENTA o PRODUCTO ORIGEN a BENEFICIARIOS quienes posean Tarjeta Prepago.

EL CLIENTE debe dar a conocer a cada uno de los BENEFICIARIOS, los términos y condiciones de las tarjetas así como las tarifas de uso pactadas para el funcionamiento de las mismas.

EL CLIENTE previamente deberá cumplir con el procedimiento para la emisión de las tarjetas, el cual se desarrollará a través de los siguientes aplicativos:

- **WEB DE EMPRESAS:** Es el aplicativo otorgado a EL CLIENTE, y mediante el cual a través de una dirección de Internet (URL) puede realizar la creación y cargue de las tarjetas, una vez DAVIVIENDA remita la autorización correspondiente.
- **SOLUCIÓN DE OFICINAS:** Aplicativo instalable mediante el cual EL CLIENTE podrá realizar aquellas operaciones que no necesiten autorización previa de DAVIVIENDA, tales como cambios de clave, cambio de tarjeta (únicamente por deterioro), consulta de movimientos, cargue de tarjetas creadas y nuevas previamente autorizadas por EL BANCO a través de una tarjeta matriz (virtual) cargada en el aplicativo. Para la utilización de este aplicativo, DAVIVIENDA instalará un PIN PAD, cuya custodia estará a cargo de EL CLIENTE.

De conformidad con lo anterior, para la emisión de las tarjetas el procedimiento será el siguiente:

- **WEB DE EMPRESAS:** EL CLIENTE a través de la Web de Empresas realizará la solicitud de tarjetas a través del cargue de un archivo o registro uno a uno con la



información del (los) BENEFICIARIO(S) para los cuales requiere la elaboración y personalización de las tarjetas.

1. En la Web de Empresas se deberán cargar los números de cédula del (los) BENEFICIARIO(S) a quienes se les entregará la tarjeta, con el fin de que DAVIVIENDA realice las verificaciones respectivas.
  2. Con base en la validación realizada, DAVIVIENDA procederá a la creación de tarjetas y entregará a través de la Web de Empresas, un archivo de respuesta con el detalle de los registros de BENEFICIARIOS rechazados y aprobados.
  3. La entrega de las tarjetas a los BENEFICIARIOS será responsabilidad de EL CLIENTE.
- **SOLUCIÓN DE OFICINAS:** Con la aplicación Solución de Oficinas, EL CLIENTE contará con un stock de plásticos genéricos entregado por DAVIVIENDA que podrá asignar a los BENEFICIARIOS definidos por aquél.
    1. Para la emisión de la respectiva Tarjeta DAVIVIENDA dará cumplimiento de las normas de SARLAFT contenidas en la CLÁUSULA DÉCIMA del REGLAMENTO PORTAL PYMES. DAVIVIENDA informará de la situación a EL CLIENTE y se abstendrá de emitir la respectiva tarjeta.
    2. En caso de presentarse cualquier inconveniente técnico u operativo que se presente en relación con el funcionamiento de los aplicativos anteriormente nombrados, EL CLIENTE podrá comunicarse con la línea de atención al cliente en los números que DAVIVIENDA informe para tal fin.
  - **EN LÍNEA:** Es el traslado automático, en tiempo real, de los depósitos y retiros que entran diariamente en las cuentas o productos.
  - **MOVIMIENTO:** Son todas aquellas transacciones débitos y créditos que afectan contablemente una cuenta.
  - **NÚMERO DE CLIENTE:** Número asignado por DAVIVIENDA en el momento de creación del cliente o de un grupo Pymes en el PORTAL PYMES.
  - **OTP:** Es el código numérico enviado al celular registrado del usuario y que se debe ingresar para la aprobación de transacciones. Es necesario tener activadas las

notificaciones de la APP EMPRESAS en el celular para recibir los códigos OTP.

- **PREGUNTAS DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD:** Es un mecanismo que le permitirá al USUARIO contestar alguna pregunta que definió en el momento en el cual activó el *token* por primera vez con el fin de habilitar su clave personal de acceso al PORTAL PYMES en caso de bloqueo u olvido, este mecanismo será configurado de manera obligatoria cuando se realice el primer ingreso al PORTAL PYMES.
- **PORTAL PYMES:** Es la página en internet diseñada por DAVIVIENDA para que el CLIENTE pueda acceder a los servicios adquiridos. Para poder ingresar, DAVIVIENDA le asignará previamente el número de CLIENTE EMPRESARIAL el cual se debe ingresar junto con el tipo y número de identificación. Adicionalmente debe contar con su CLAVE PERSONAL y *token* o CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL.
- **APP EMPRESAS DAVIVIENDA:** Es la aplicación móvil diseñada por DAVIVIENDA para que el cliente pueda acceder a algunos de los servicios adquiridos. Para poder ingresar, DAVIVIENDA le asignará previamente el número de CLIENTE EMPRESARIAL el cual se debe ingresar junto con el tipo y número de identificación. Adicionalmente debe contar con su CLAVE PERSONAL y *token* o CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL.
- **SALDO PROMEDIO MENSUAL:** Es el cálculo de la sumatoria de los saldos promedios que EL CLIENTE mantiene en los productos escogidos por EL CLIENTE, el cual puede ser utilizado como parámetro para calcular los cobros de los servicios a EL CLIENTE.
- **SERVICIOS:** Aquellos que DAVIVIENDA le presta a EL CLIENTE y que se encuentran relacionados en la Solicitud de Servicios Portal Pymes o los que en el futuro DAVIVIENDA pueda incluir.
- **SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL PYMES:** Formato definido por DAVIVIENDA donde EL CLIENTE indica los servicios que desea adquirir.
- **TOKEN:** Dispositivo físico de autenticación que genera una clave aleatoria y temporal la cual cambia en determinado lapso de tiempo; el *token* permite a EL CLIENTE una autenticación segura, confiable e íntegra para acceder a los servicios del PORTAL PYMES y la APP EMPRESAS DAVIVIENDA.



## CLÁUSULA SEGUNDA. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO

**1. CONSULTAS Y EXTRACTOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE acceder a la información referente a los saldos, movimientos, extractos, certificaciones y cheques de sus cuentas, créditos y servicios contratados con DAVIVIENDA. DAVIVIENDA firmemente recomienda a EL CLIENTE que utilice siempre un computador seguro.

**1.1. SOLICITUD DE EXTRACTOS.** Es el extracto que puede obtener una empresa a través de la opción de consultas del PORTAL PYMES, guardándolo a en su computador en archivo plano PDF, donde encontrará toda la información transaccional de su cuenta. Las características de este servicio son las siguientes:

- Consulta disponible a partir del 5 día hábil del mes.
- Si la marcación de la contratación del servicio se realiza entre los primeros 25 días del mes en el sistema de DAVIVIENDA, EL CLIENTE podrá consultar el extracto el mes siguiente
- DAVIVIENDA suministrará el diseño del archivo plano a través del cual EL CLIENTE realizará la interpretación de cada uno de los registros del mismo.
- En el archivo plano se envían registros con las transacciones de EL CLIENTE y un registro de totales.
- EL CLIENTE es responsable de dicha información y deberá conservar backup o copias de la misma para futuras consultas pues a través del PORTAL PYMES solo se podrán consultar dichos extractos hasta por 6 meses.

**2. PAGOS Y TRANSFERENCIAS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE efectuar pagos y transferencias. DAVIVIENDA efectúa notas crédito a las cuentas o productos de los BENEFICIARIOS y con cargo a la CUENTA o PRODUCTO ORIGEN seleccionados en el PORTAL PYMES y según la información previamente transmitida por EL CLIENTE.

EL CLIENTE incluirá dentro del archivo de pagos o en la captura manual de datos, la información necesaria para efectuar el pago. EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para suministrar a los bancos de destino y a quien recibe, la información necesaria para realizar la transacción. EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a través del PORTAL

PYMES a realizar los débitos de las cuentas uno a uno o uno a varios.

EL CLIENTE autorizará el proceso del archivo transmitido, en el momento que crea conveniente efectuar el pago y/o traslado. Por lo tanto, la CUENTA o PRODUCTO ORIGEN deberá tener disponible el dinero necesario para efectuar el(los) proceso(s) a las cuentas o productos de terceros establecidos en la fecha que se autoriza y aprueba dicho proceso. Para los servicios que se realizan a través de ACH u otros bancos, EL CLIENTE debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- EL CLIENTE debe enviar la información que DAVIVIENDA solicite, con los datos reales y previamente verificados en el formato de archivo suministrado para el abono en las cuentas o productos indicados que están en entidades adscritas a ACH o a otros bancos, dentro del tiempo establecido. Así mismo EL CLIENTE se hace responsable de inscribir o no previamente las cuentas a las cuales se van a realizar los pagos por él dispuestos.
- EL CLIENTE realizará el pago de acuerdo con el siguiente horario: si se realiza antes de las 3:00 p.m. serán enviados por DAVIVIENDA hacia los otros bancos en el mismo día.
- En los casos que se envíen con posterioridad a las horas establecidas anteriormente, los pagos serán enviados el día siguiente hábil.
- En caso de que existan rechazos en dichos pagos, ACH o los otros bancos informarán a DAVIVIENDA. Dichos resultados podrán ser consultados por EL CLIENTE a través del PORTAL PYMES.

**PARÁGRAFO:** Para todos los procesos y transacciones realizados por EL CLIENTE usando el PORTAL PYMES, es su responsabilidad revisar las respuestas de los procesos para asegurarse de que la transacción haya sido exitosa.

**2.1. PAGO DE NÓMINA.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE pagar su nómina hacia cuentas o productos destino y donde EL CLIENTE podrá asumir como subsidio un porcentaje del pago de la tarjeta débito o DAVIPLATA de sus empleados de acuerdo con la alternativa de cobro indicada y que será la que tomarán sus empleados en sus cuentas o DAVIPLATA.

EL CLIENTE deberá promover la apertura de las cuentas de sus empleados, DAVIPLATA o la generación de Tarjetas



prepago, a través de las cuales se les efectuará el pago y/o traslado electrónico de la nómina; si el empleado ya tiene cuenta o DAVIPLATA en DAVIVIENDA no será necesario abrir una nueva cuenta o DAVIPLATA. En cuanto a la apertura de las cuentas de los empleados estas se podrán efectuar con saldo cero (0). EL CLIENTE se obliga a enviar a DAVIVIENDA una relación de los empleados que se retiren de la empresa, mínimo una vez al mes.

**2.2. PAGO A PROVEEDORES.** El servicio de pago a proveedores se rige por las condiciones generales establecidas en el punto 2 de la presente cláusula.

**2.3. PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE pagar los diferentes servicios públicos, y mediante el cual EL CLIENTE cargará la información necesaria para efectuar el(los) pago(s) de servicios públicos y/o privados a las empresas habilitadas por DAVIVIENDA. El (los) pago(s) de servicios públicos y/o privados lo(s) efectuará DAVIVIENDA a través de notas crédito a las cuentas destino de los BENEFICIARIOS o través del proceso de compensación de Redeban Multicolor y con cargo a la CUENTA o PRODUCTO ORIGEN registrado en la aplicación y según la información enviada por EL CLIENTE a través del PORTAL PYMES.

EL CLIENTE será responsable de verificar que el valor de las facturas corresponda al indicado por el sistema de DAVIVIENDA. EL CLIENTE está obligado a verificar que los pagos realizados hayan sido exitosos y de guardar la respuesta de los mismos ya sea en archivo o impresos. Los pagos realizados antes de las 8:00 p.m. quedan aplicados el mismo día, los realizados después de las 8:00 p.m. quedan aplicados al día siguiente hábil y los realizados en fines de semana y festivos se aplican al día siguiente hábil. El cobro del servicio es independiente al valor de la factura y queda estipulado en la Solicitud de PORTAL PYMES.

**2.4. COMPRAS Y PAGOS POR INTERNET.** Mediante el servicio de Compras y Pagos por internet (PSE) EL CLIENTE puede realizar diferentes compras y pagos por internet de manera ágil y segura al ingresar a la página web se su acreedor o del vendedor del producto, puede hacer el pago con un débito a sus cuentas o productos en DAVIVIENDA. Así mismo realizar el Pago Electrónico Integrado de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales que permite a EL CLIENTE diligenciar y pagar la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes bajo los siguientes términos y condiciones:

DAVIVIENDA con el concurso de ACH COLOMBIA S.A. le prestará el servicio de Operador de Información y de

pagos mediante la habilitación del Servicio Operativo de Información - SOI y Compensación electrónica de fondos - PSE. En condiciones normales, los pagos realizados por este sistema podrán efectuarse los días hábiles bancarios hasta las 4:29 pm. El presente servicio, es un mecanismo alternativo para EL CLIENTE a otros medios de pago y de remisión de la información a las administradoras responsables del recaudo de los aportes y de la recepción, administración y custodia de la información.

EL CLIENTE al elegir el presente mecanismo es consciente de las posibilidades, limitaciones y riesgos propios de las operaciones a través del intercambio de mensajes de datos. Es obligación exclusiva e indelegable de EL CLIENTE diligenciar mediante el ingreso o confirmación de los conceptos detallados de los pagos, la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes en la página del Operador de Información de su preferencia y de validar su contenido.

Para efectos de agilizar o facilitar el diligenciamiento de las planillas, el sistema le ofrece la opción de una planilla pre-elaborada para el nuevo período con la información del período anterior, en la medida en que haya utilizado el sistema electrónico de pagos en dicho período, siendo responsabilidad de EL CLIENTE validar su contenido e introducir modificaciones. El sistema generará una validación netamente numérica.

Cuando EL CLIENTE efectúe de manera automática la carga de la Planilla Integrada, el sistema se limitará a efectuar una validación de las totalizaciones o sumas, restas, divisiones o multiplicaciones, generando, si es del caso, un informe de inconsistencias, a fin de que EL CLIENTE corrija la respectiva planilla. Dicho sistema de validación no comprende en este caso el corrido de fórmulas tendientes al cálculo de los aportes.

En el evento en que la Planilla Integrada se diligencie manualmente en el sistema, el sistema de liquidación y pagos, con base en la información ingresada, calculará automáticamente los aportes a todos los subsistemas, y el valor total a pagar.

Las anteriores herramientas no descargan a EL CLIENTE de su obligación de validar la consistencia de la información. Por tanto, no implica solidaridad alguna del sistema de pagos frente a eventuales errores, en relación con las obligaciones a cargo de EL CLIENTE.

EL CLIENTE tiene la facultad de modificar la planilla antes de su envío en las casillas que estén habilitadas.



Cerrado el ciclo de alimentación de la planilla y confirmada la información por EL CLIENTE, se iniciará la sesión de pago. El envío de la Planilla Integrada al final de la función de pago, se entiende para todos los efectos como una confirmación de la planilla y autorización para los débitos o créditos correspondientes y para la aplicación del pago en los términos definidos por EL CLIENTE en la respectiva planilla.

Una vez cerrado el ciclo de pago, la corrección de errores o inconsistencias en que haya incurrido EL CLIENTE, se tramitará en forma directa ante la administradora respectiva. Las operaciones de débito y de crédito solo se realizarán por los montos establecidos en dicha planilla. En caso de que por error del sistema de pago, se afecte una menor suma a la establecida en la planilla, EL CLIENTE autoriza a para debitar automáticamente la cuenta de EL CLIENTE en la suma que reste. En caso de que por error del sistema de pago se afecte una suma mayor, DAVIVIENDA acreditará el exceso, tan pronto advierta el error.

Es obligación de EL CLIENTE conservar una copia impresa o registro magnético de la operación y sus soportes. El débito a la cuenta o cupo afectado por EL CLIENTE para la realización del pago se hará en línea y los recursos así debitados serán aplicados o trasladados a la entidad financiera respectiva una vez culminado el proceso de intercambio de información y compensación interbancaria correspondiente.

Por lo anterior, los pagos con fecha límite, para ser oportunos, deberán ordenarse por el aportante antes de la hora de la última compensación del sistema, esto es (en la actualidad), antes de las 4:29 p.m. del día de vencimiento.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA y a ACH COLOM-BIAS.A. para que suministren a las administradoras de manera oportuna la información necesaria respecto de la operación financiera y su detalle, para efectuar la distribución y conciliación de los pagos por el medio directo o de contingencia. Las planillas diligenciadas dentro de este sistema de pagos se conservarán activas para su consulta en el sistema principal por 3 meses, a partir de la fecha de pago. La operación de débito y abono, se registrará en el sistema de pagos como una sola operación, con independencia del número de cuentas por acreditar, sin perjuicio del sistema de tarifas convenido entre EL CLIENTE y DAVIVIENDA.

EL CLIENTE extiende una autorización a DAVIVIENDA y a ACH COLOMBIA S.A. para efectos de recibir, custo-

diar, procesar, enviar, reprocesar información y tramitar los pagos relacionados con el servicio descrito, atender los requerimientos de las administradoras y de otras autoridades competentes, y en general para efectuar las actividades que resulten necesarias.

**2.5. TRANSFERENCIAS.** EL CLIENTE puede realizar transferencias en el PORTAL PYMES desde sus cuentas de ahorro o corrientes a cuentas de terceros en DAVIVIENDA o de otras entidades inscritas a ACH COLOMBIA S.A., adicionalmente es posible inscribir previamente las cuentas destino, a través de la opción “Inscripciones” del PORTAL PYMES. Adicionalmente EL CLIENTE puede realizar aportes y retiros en el PORTAL PYMES a sus Fondos de Inversión Colectiva a través de sus cuentas de ahorro o corrientes en DAVIVIENDA.

Las transferencias una a una pueden ser programadas para que se repitan varias veces con la periodicidad que EL CLIENTE desee y en las fechas que defina.

**2.6. PAGOS DE PRODUCTOS DE CRÉDITO DE OTROS CLIENTES.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE realizar pagos a productos de crédito de terceros en DAVIVIENDA, adicionalmente es posible inscribir previamente los PRODUCTOS DESTINO, a través de la opción “Inscripciones” del PORTAL PYMES

**2.7. PAGOS DE LIBRANZA AFC.** Es el servicio que consiste en el descuento de nómina que realiza EL CLIENTE a sus empleados a través de libranza para aplicarlo a las cuentas AFC que estos posean en DAVIVIENDA. Para realizar las consignaciones a las cuentas AFC, EL CLIENTE puede digitar los datos de los destinatarios de los pagos de libranza o subir el archivo con el detalle de los pagos al PORTAL PYMES de DAVIVIENDA.

**2.8. PAGO DE PRODUCTOS DAVIVIENDA PROPIOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE realizar pagos de los productos de crédito que tenga en DAVIVIENDA, mediante transferencia de fondos desde sus cuentas de ahorro o corriente en DAVIVIENDA. Adicionalmente permite la programación de dichos pagos.

**2.9. PAGOS AUTOMÁTICOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE programar los pagos de las facturas de sus servicios públicos y privados para que el sistema de DAVIVIENDA los realice automáticamente antes de la fecha de vencimiento. Para realizar la inscripción de los servicios a domiciliar, EL CLIENTE debe digitar los datos de los servicios



directamente en la pantalla de inscripción de servicios. Se pueden domiciliar únicamente las empresas marcadas en el sistema de EL BANCO con este servicio.

**2.10. ÓRDENES DE PAGO.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE el envío de órdenes de pagos en oficina tanto en efectivo como en cheque de gerencia para que queden disponibles en las oficinas de DAVIVIENDA seleccionadas por EL CLIENTE para su consulta y emisión o pago. Se podrán realizar las solicitudes de pago a personas naturales y jurídicas dentro de los montos establecidos por DAVIVIENDA.

El servicio cuenta con dos esquemas de débito que podrán ser escogidos por EL CLIENTE cuando solicite este servicio:

- **DÉBITO UNO A UNO:** Se realizará un débito a la cuenta origen cada vez que un beneficiario realice un cobro de una orden de pago. BANCO DAVIVIENDA S.A.
- **DÉBITO ÚNICO:** Se realizará un solo débito a la cuenta origen al final del día por el valor total de los pagos cobrados por los beneficiarios de las órdenes de pago durante ese día.

EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago, así mismo tendrá la opción de suspender o eliminar los registros deseados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

EL CLIENTE deberá revisar las respuestas de los procesos y asegurarse que la transacción haya sido procesada. EL CLIENTE podrá definir un periodo de vigencia para las órdenes de pagos en oficina, este período no podrá superar los 180 días y se seleccionará al momento de cargar el archivo plano.

EL CLIENTE atenderá las reclamaciones que los BENEFICIARIOS presenten, siempre y cuando estén relacionadas en el archivo entregado por EL CLIENTE, en los casos en que no se haya recibido el pago, o se presenten diferencias en la cuantía del mismo entre otras.

EL CLIENTE informará a cada uno de sus beneficiarios las condiciones para el pago, valor, documentos a presentar, oficina a la cual fue direccionado el pago, fechas de pago y las demás características necesarias para el normal desarrollo del servicio.

DAVIVIENDA realizará los pagos a terceros autorizados por el BENEFICIARIO siempre y cuando se presente

especifique el pago a cobrar e indicando nombre completo y número de documento del BENEFICIARIO y del autorizado.

### 3. ADMINISTRACIÓN BASE DE DATOS PARA RECAUDO.

Cuando EL CLIENTE ha contratado el servicio de Recaudo dejando su base de clientes deudores en el sistema central de DAVIVIENDA, EL CLIENTE debe transmitir un archivo con dicha información a través del PORTAL PYMES. Las características de las bases de datos y el procedimiento para el envío se encuentran contempladas en el convenio de Recaudo, que ha suscrito previamente EL CLIENTE CON EL BANCO y el cual se encuentra publicado en la página web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

**4. OFICINA VIRTUAL.** Es el servicio que le permite al cliente realizar solicitudes de tipo monetario y no monetario a través del PORTAL TRANSACCIONAL, tales como cancelación de cuentas, actualización o modificaciones a las condiciones de sus cuentas (firmantes, sellos de verificación, etc.), solicitudes de certificaciones de productos relacionadas con revisoría fiscal, firmas, embargos, usuarios del portal, histórico de pagos o aplicación de pagos, solicitudes de compra y venta de divisas, de transferencias vía Sebra, de operaciones de financiación en moneda extranjera, prórrogas y expedición de cartas de crédito en divisas. DAVIVIENDA podrá eliminar, modificar o adicionar los tipos de solicitud descritos, para lo cual DAVIVIENDA deberá dar aviso previamente a EL CLIENTE de acuerdo con el procedimiento establecido en la Cláusula de Modificaciones de este REGLAMENTO.

El servicio de OFICINA VIRTUAL únicamente podrá ser asignado a los usuarios autorizados del PORTAL TRANSACCIONAL. Las solicitudes realizadas por EL CLIENTE a través de la estarán sujetas a la verificación de las condiciones y/o contratos firmados previamente por EL CLIENTE dependiendo del tipo de solicitud. EL CLIENTE podrá conocer en línea el estado de su solicitud y deberá adjuntar documentos soporte o información adicional en caso de que sea requerido por DAVIVIENDA para la gestión de la solicitud. En caso tal que EL CLIENTE no responda a las aclaraciones solicitadas por DAVIVIENDA a través de la OFICINA VIRTUAL, la solicitud no podrá ser atendida.

La OFICINA VIRTUAL cuenta con la funcionalidad llamada CO-BROWSE, que permite a los funcionarios de DAVIVIENDA, con previa autorización de EL CLIENTE, brindarle acompañamiento de manera remota. Los funcionarios de DAVIVIENDA, visualizando la pantalla de EL CLIENTE, lo guiarán verbalmente o por medio del cursor, señalando la información relevante. Toda información sensible, como



números de identificación o de cuentas, estará enmascarada al momento de activar esta funcionalidad y no podrá ser vista por los funcionarios de DAVIVIENDA.

**5. INSCRIPCIONES.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, inscribir previamente las CUENTAS o PRODUCTOS DESTINO de DAVIVIENDA y de otras entidades financieras para la validación de los pagos y transferencias que realice a través del PORTAL PYMES.

**6. ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** Este servicio está habilitado únicamente al ADMINISTRADOR del PORTAL PYMES y le permite actualizar los datos básicos de la Empresa.

## 7. ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS

**7.1. EL ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS** es el servicio de DAVIVIENDA por medio del cual un USUARIO o CLIENTE puede acceder a través del PORTAL PYMES o Facebook Messenger a información sobre productos, servicios y realizar el pago mínimo de productos de crédito y utilidades de crédito rotativo y las transacciones que sean habilitadas posteriormente, para lo cual DAVIVIENDA dará aviso oportuno. Teniendo en cuenta que la Asistente Virtual es un robot con inteligencia artificial, creado para realizar consultas y transacciones, en el caso de necesitar algo que el Asistente Virtual no pueda solucionar, EL USUARIO o EL CLIENTE podrá acceder a los otros canales de DAVIVIENDA para solicitar el servicio deseado o contactar a uno de nuestros asesores.

**7.2. ACCESO.** Podrá acceder a la Asistente Virtual EL USUARIO o EL CLIENTE de DAVIVIENDA aceptando los términos y condiciones descritos en este documento. Una vez EL CLIENTE ha ingresado al PORTAL PYMES podrá utilizar los servicios del Asistente Virtual ingresando por la opción de Atención en Línea.

**7.3. USO DE SERVICIOS.** Para realizar operaciones con sus productos a través del Asistente Virtual, es necesario ser CLIENTE de DAVIVIENDA y contar con la clave que corresponda. DAVIVIENDA podrá optar por todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves adicionales.

**7.4. DURACIÓN DE LA SESIÓN Y SEGURIDAD.** EL USUARIO o EL CLIENTE debe mantener en completa reserva las claves, OTP o mecanismos de seguridad que llegare a disponer DAVIVIENDA para la autenticación y/o interacción con el Asistente Virtual. EL USUARIO o EL CLIENTE se obliga a cerrar su sesión al momento de

terminar la consulta u operación realizada a través del Asistente Virtual. En el evento en que EL USUARIO o EL CLIENTE no cumpla con la obligación de cerrar la sesión, será responsable del acceso por terceras personas que lleguen a interactuar con el Asistente Virtual dentro de la sesión que no fue cerrada oportunamente. La sesión con el asistente virtual tendrá una duración máxima de 30 minutos.

**7.5. DERECHOS DEL USUARIO O CLIENTE.** La visualización del Asistente Virtual le confiere a EL USUARIO o EL CLIENTE el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva y no transferible. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la aplicación, la marca, las herramientas o el servicio que provee. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá modificar o hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de DAVIVIENDA.

EL USUARIO o EL CLIENTE no podrán hacer *links*, hacer espejos de los servicios de DAVIVIENDA, o prestar el servicio a terceros. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrán hacer *“reverse-engineering”* (desarmar el Asistente Virtual en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o lucrativos).

**PARÁGRAFO:** EL USUARIO o EL CLIENTE se obliga a mantener actualizados los navegadores web, para un correcto funcionamiento y visualización del Asistente Virtual.

## 7.6. ASISTENTE VIRTUAL EN FACEBOOK MESSENGER

**7.6.1. ACCESO.** EL USUARIO o EL CLIENTE debe ser usuario de Facebook, acceder a su sesión personal de Facebook Messenger y cumplir con los esquemas de autenticación que llegaren a ser solicitados al inicio de cada sesión en el Facebook Messenger. Cuando EL USUARIO o EL CLIENTE use de manera indebida el Asistente Virtual, DAVIVIENDA podrá bloquear el acceso al mismo. EL USUARIO o EL CLIENTE debe ingresar personalmente a su sesión de Facebook y es responsable de todas las consultas que se hagan en el Asistente Virtual bajo su nombre. Mientras conserve su sesión de Facebook Messenger abierta, será responsable de las interacciones que se realicen con el Asistente Virtual.

**7.6.2. USO DE SU INFORMACIÓN.** Como DAVIVIENDA necesita algunos de sus datos personales para una óptima prestación de los servicios, durante su interacción con el Asistente Virtual, podremos solicitarle datos tales como dirección de residencia, número de celular, localización.



Estos datos serán tratados por DAVIVIENDA para ofrecerle información sobre ubicación de sucursales cercanas a su localización, envío de información comercial y de productos. Como el Asistente Virtual está instalado en el Facebook Messenger, los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook incluyendo aquella relacionada con el tratamiento de datos, le serán aplicables. Puede consultarlos en [https://www.facebook.com/full\\_data\\_use\\_policy](https://www.facebook.com/full_data_use_policy).

**7.6.3. CONSULTA TÉRMINOS Y CONDICIONES.** Los términos y condiciones del Asistente Virtual los podrá visualizar y consultar en el aplicativo desde el cual EL USUARIO o EL CLIENTE está accediendo a la Asistente Virtual o desde la *fan page*, donde se encuentra disponibilizada la Asistente Virtual en Facebook.

**7.6.4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.** Teniendo en cuenta que la plataforma de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos, imperfecciones que afecten la prestación del servicio del Asistente Virtual ajenas al control de DAVIVIENDA, EL USUARIO o EL CLIENTE tendrá a su disposición otros canales alternos donde puede acceder a los mismos servicios ofrecidos por el Asistente Virtual, los cuales también podrá encontrar en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Cuando se presenten problemas o inconvenientes imputables a Facebook o a terceros, sean estos de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten, retrasen, demoren el funcionamiento del Asistente Virtual, DAVIVIENDA no será responsable a menos que se demuestre su participación en ese inconveniente o problema.

**8. SERVICIO PASS PAGO DAVIVIENDA:** El servicio de Pass Pago Davivienda funciona a través de un dispositivo electrónico (TAG) y permite a EL CLIENTE de Davivienda realizar pagos sin efectivo en los peajes habilitados, los cuales podrá consultar en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

EL CLIENTE, tomará las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG, emitido por Davivienda, se instale en el vehículo de las placas para el cual se solicitó. Davivienda a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) dispondrá de material audiovisual de apoyo, que le permitirá a EL CLIENTE realizar la instalación del TAG manera correcta.

Una vez instalado el TAG, EL CLIENTE deberá realizar la activación del mismo a través del Portal Empresarial o PORTAL PYMES, habilitados para ello por Davivienda. EL CLIENTE tomará todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG emitido por Davivienda esté activo para que al momento de realizar un uso o paso por el/los peajes habilitados, se pueda procesar el pago

correspondiente. El TAG estará disponible para su uso una hora después de haber realizado la activación.

EL CLIENTE podrá a través de los canales habilitados por Davivienda, consultar el estado de/los TAGs.

EL CLIENTE podrá realizar el bloqueo o desbloqueo del TAG a través de los canales disponibles para ello.

EL CLIENTE autoriza a Davivienda a bloquear el TAG ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por Davivienda, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y cooperación con las autoridades, así como por la existencia de causales objetivas y razonables.

EL CLIENTE tendrá los derechos y las obligaciones expresamente establecidas en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, así como las establecidas a continuación:

- Proporcionar información veraz, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda, así como las características e información del vehículo en que se instalará el TAG.
- Suministrar la información y documentación que requiera Davivienda.
- Mantener los recursos suficientes en los medios de pago asociados al TAG para la efectiva prestación del servicio.
- Pagar los servicios que haya autorizado.
- Reintegrar inmediatamente a Davivienda los valores que haya podido utilizar sin tener los fondos necesarios, por error de Davivienda o por fallas del sistema. En el evento en que EL CLIENTE no cancele los valores de forma inmediata, se obliga a reconocer sobre los mismos a favor de Davivienda los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar dichas sumas.
- Pagar los usos o pasos de los peajes, incluso si el sistema se encontrara fuera de línea al momento del uso de la infraestructura vial.
- Actualizar por lo menos una vez al año la información suministrada y los demás documentos exigidos para la





prestación del servicio. Suministrar, cuando lo requiera Davivienda, los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus operaciones.

- Terminar la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda en cualquier momento, sujeto al pago total de lo adeudado a Davivienda hasta el momento de la terminación.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Davivienda y recibir respuesta oportuna a las mismas.
- Hacer buen uso del servicio de Pass Pago Davivienda y del TAG entregado. No remover el TAG del vehículo para el cual fue asignado.
- Informar a Davivienda de cualquier daño que se presente en el TAG para su reposición.
- Hacer uso de la información entregada por Davivienda únicamente para los efectos de la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda.

**DEFINICIONES:** Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se describe:

- **TAG:** Dispositivo electrónico que se entrega a EL CLIENTE para ser instalado en un único automotor con el fin de realizar pagos en los peajes habilitados. La finalidad es permitir al usuario final realizar pagos sin efectivo. El TAG no constituye un título valor.
- **EMISOR:** Persona o empresa que expide el TAG. DAVIVIENDA es el emisor del TAG.
- **CLIENTE:** Persona natural con negocio o persona jurídica que se encuentra vinculada con DAVIVIENDA y es titular de una tarjeta de crédito y/o cuenta de ahorros y/o una cuenta corriente. DAVIVIENDA podrá modificar el tipo de productos que podrán ser asociados al TAG. Estas modificaciones serán informadas a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)
- **USUARIO FINAL:** Es la persona natural con negocio o jurídica propietaria del automotor en el cual se instalará el TAG solicitado por EL CLIENTE, o es la persona natural o jurídica que hará uso del TAG en los peajes. La calidad de usuario final podrá coincidir con la calidad de cliente o podrá recaer en el tercero a quien EL CLIENTE designe como usuario del TAG.

- **NÚMERO DE TAG:** Es un número único asignado a EL CLIENTE para cada uno de los TAG solicitados. Cada número de TAG está asociado a una única placa de vehículo y a un producto de donde se disponen los recursos para el pago de los usos.
- **CARRIL (O VÍA) DEL PEAJE CON PASS PAGO DAVIVIENDA:** Dentro de una estación de peaje, es el carril o carriles que tienen habilitada la tecnología para realizar el pago mediante el uso del TAG.
- **CANALES:** Son los canales digitales (aplicaciones y portales) habilitados por DAVIVIENDA, que le permiten a EL CLIENTE solicitar, consultar y autogestionar la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda, entre otras operaciones.
- **MODALIDAD DE PAGO:** Corresponde al producto que EL CLIENTE define para realizar el pago de los usos.
- **PRODUCTO DE PAGO:** Corresponde a los productos financieros dispuestos por DAVIVIENDA para que EL CLIENTE pueda disponer de recursos para realizar el pago por los usos efectuados en los peajes habilitados.
- **TAG HABILITADO:** Corresponde al TAG que se encuentra en estado activo y sin ninguna restricción para realizar usos en los peajes habilitados.
- **TAG INHABILITADO:** Corresponde al TAG que se encuentra en estado bloqueado y restringido para realizar usos en los peajes habilitados.

Para mayor información consulte los términos y condiciones de uso del Servicio de Pago Electrónico en Ecosistema de Transporte Davivienda a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**9. LIBRANZA - AUTORIZACIONES DE LIBRANZA:** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE autorizar el descuento por nómina de la cuota del crédito de libranza solicitado por el BENEFICIARIO. En caso de acceder a este servicio, EL CLIENTE se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

EL CLIENTE debe confirmar la información suministrada por el BENEFICIARIO en la solicitud del crédito y asegura el cumplimiento de la ley de libranza.

Para el desembolso del crédito cada BENEFICIARIO debe firmar física o digitalmente el formato de Autorización de Libranza, documento que reposará en su carpeta y que



será debidamente custodiado por DAVIVIENDA por el tiempo de ley establecido.

EL CLIENTE debe consultar y descargar la relación del valor de la cuota solicitada por los BENEFICIARIOS.

EL CLIENTE debe realizar el análisis de la capacidad de endeudamiento de cada uno de los BENEFICIARIOS y, modificar los campos permitidos en pantalla o a través de un archivo con el detalle de las solicitudes.

EL CLIENTE debe dar respuesta a la solicitud de los descuentos de la cuota a través del PORTAL EMPRESARIAL de DAVIVIENDA.

EL CLIENTE debe dar respuesta a la solicitud de los descuentos de la cuota de la solicitud de libranza del BENEFICIARIO, con las siguientes opciones:

- **APROBADO:** La solicitud cumple con la capacidad de endeudamiento del BENEFICIARIO.
- **NEGADO:** Cuando de acuerdo con el análisis de capacidad de endeudamiento frente a los compromisos adquiridos con EL CLIENTE, al BENEFICIARIO no se le puede descontar la cuota del crédito solicitado.
- **MONTO INFERIOR:** Cuando EL CLIENTE valida la capacidad de endeudamiento del BENEFICIARIO y evidencia la posibilidad de autorizar el descuento de la cuota de nómina por un valor inferior al solicitado. Con esta opción EL CLIENTE niega la solicitud pero da la posibilidad de que el BENEFICIARIO realice una solicitud con la nueva cuota.
- **PENDIENTE:** Permite mantener una solicitud en estado pendiente por un periodo no mayor a 30 días. Si EL CLIENTE no emite una autorización para la solicitud remitida por DAVIVIENDA, la misma pasará a estado “Expirado”, es decir, que el BENEFICIARIO debe iniciar nuevamente el proceso radicando una nueva solicitud

EL CLIENTE es responsable de las autorizaciones realizadas por los usuarios con perfil autorizador de libranza, pues con sus respuestas se evaluarán las solicitudes de sus BENEFICIARIOS.

Este servicio no tiene encriptación de archivos ni limitaciones por monto para los usuarios con perfil autorizador.

**10. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES:** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, realizar transferencias desde y hacia el exterior a través de sus cuentas de ahorro o corriente, de conformidad con los montos y políticas establecidos para este tipo de operaciones por DAVIVIENDA, y respecto de las monedas que DAVIVIENDA habilite para estas operaciones a través del PORTAL PYMES. Los cobros generados por las transferencias enviadas y recibidas no están asociados al manejo del PORTAL PYMES.

EL CLIENTE debe tener una cuenta de ahorros o corriente, desde la cual se debitará o abonará el precio por las divisas. Si EL CLIENTE no posee la totalidad de los recursos necesarios en la cuenta para la operación y la CUENTA DE ORIGEN es una cuenta corriente con sobregiro, por medio de la suscripción del presente REGLAMENTO autoriza a DAVIVIENDA a afectar dicho cupo de sobregiro en el monto requerido para atender las operaciones.

Adicional a las obligaciones de EL CLIENTE de la Cláusula Segunda de este Reglamento, existen las siguientes obligaciones:

- a. El servicio deberá ser usado para la finalidad y en los términos determinados por DAVIVIENDA. EL CLIENTE deberá verificar la información ingresada a través de este servicio y declara bajo la gravedad de juramento que la información requerida para operaciones de cambio, es correcta.
- b. La aprobación de la operación por parte del usuario APROBADOR deberá cumplirse dentro de los horarios establecidos para la prestación del servicio, en días hábiles en Colombia entre las 8:00 y las 13:00 horas. Si la operación no es aprobada en los términos descritos, ésta será cancelada por DAVIVIENDA.
- c. Enviar la declaración de cambio y los documentos que soportan la operación al correo electrónico [documentoscomercioexterior@davivienda.com](mailto:documentoscomercioexterior@davivienda.com) antes de las 14:00 horas de Colombia. Si Davivienda no recibe la documentación en el plazo antes señalado cancelará la operación.

En caso de cancelación de la operación o incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE, DAVIVIENDA no está en la obligación de sostener precios o tasas pactadas, ni será responsable por cualquier perjuicio derivado de esta situación.



Al acceder al servicio, EL CLIENTE declara que entiende y acepta que:

- a. DAVIVIENDA, en calidad de Intermediario del Mercado Cambiario, está obligado a solicitar documentos relativos a la compra o venta de las divisas y, en caso de no ser suministrados por EL CLIENTE o no ajustarse a la reglamentación cambiaria, DAVIVIENDA se abstendrá de prestar el servicio hasta tanto se satisfagan todos los requisitos; b) el servicio de transferencias internacionales que se presta en el PORTAL PYMES está sujeto a límites de montos y cantidad de operaciones, por lo cual EL CLIENTE entiende que si supera estos límites, puede tramitar su operación en la Mesa de Dinero de Davivienda.
- b. La compra o venta de divisas tiene los siguientes costos asociados, así:
  - **Tarifa DAVIVIENDA:** tarifa en dólares definida en la Tabla de valores publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Por lo tanto, se debitará la tarifa vigente para el servicio el día de ejecución de la operación. La tarifa se liquidará en pesos a la TRM vigente el día de la operación. A los costos acá referidos se sumará el porcentaje correspondiente al IVA.
  - **Tarifas Bancos Corresponsales:** Cuando las divisas compradas a DAVIVIENDA deban ser enviadas al exterior con la intervención de un banco corresponsal a través del cual se canalice la transferencia internacional, y teniendo en cuenta que DAVIVIENDA no conoce de manera previa las tarifas exigidas por los bancos corresponsales, DAVIVIENDA no se hace responsable por el monto de las mismas.

Es deber de EL CLIENTE conocer las tarifas del banco receptor, toda vez que ha sido determinado por éste. Dado el cobro de la mencionada tarifa, el monto final a recibir por el beneficiario en el exterior puede verse disminuido.

- c. El precio de compra o venta de divisas refleja de forma permanente las variaciones del mercado. Por tanto, sólo quedará en firme una vez se hayan surtido todas las aprobaciones requeridas en el PORTAL PYMES, por los usuarios APODERADOS o APROBADORES y en el horario en que el servicio se encuentre disponible.
- d. Si en las operaciones de recibir dinero del exterior EL CLIENTE relaciona una cuenta en el PORTAL PYMES pero en los soportes de la operación DAVIVIENDA recibe la instrucción de EL CLIENTE para que el abono sea a una cuenta diferente, se realizará el abono en la cuenta relacionada en la última instrucción.

EL CLIENTE podrá cancelar el servicio utilizando los medios que para tal fin disponga DAVIVIENDA. DAVIVIENDA podrá suspender, limitar o cancelar el servicio dando aviso a EL CLIENTE mediante publicación en la página web o por cualquier otro medio que se estime eficaz.

\* Las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no pueden hacer uso del servicio.

**CLÁUSULA TERCERA. CONTROLES REGISTRO DE OPERACIONES:** EL CLIENTE reconoce como prueba de las transacciones que realice en desarrollo del objeto del presente REGLAMENTO en relación a los abonos que se realicen en cuentas de DAVIVIENDA, el registro de las operaciones que aparezcan en el sistema de DAVIVIENDA.