



## Reglamento de condiciones de uso del servicio de transferencias internacionales a través del canal [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

El presente reglamento establece los términos y condiciones de uso del servicio de transferencias internacionales a través del canal [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), en adelante “el Servicio”, así como los derechos y obligaciones surgidas por la prestación del Servicio entre Davivienda y el cliente, lo anterior sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normatividad vigente.

El cliente declara que Davivienda previamente le ha informado que este reglamento de términos y condiciones de uso ha sido puesto a su disposición en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** A través del Servicio Davivienda pone a disposición de sus clientes en el canal [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) el enlace “Transferir”/ “Desde o hacia el exterior”, en el cual los clientes podrán pactar el precio al que Davivienda les compra o vende divisas para enviar o recibir transferencias internacionales.

**SEGUNDA - DIVISAS QUE APLICAN PARA EL SERVICIO.** Las divisas que podrán ser objeto de compra o venta a través del Servicio son: Dólares Americanos (USD), Euros (EUR), Libras Esterlinas (GBP), Francos Suizos (CHF), Dólares Canadienses (CAD), Coronas Suecas (SEK) y Yenes Japoneses (JPY).

**TERCERA - REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.** Para acceder al Servicio es indispensable que el cliente cumpla con los siguientes requisitos:

1. Tener una cuenta de ahorros o corriente, de manejo individual y activa, sin ningún bloqueo o embargo, desde la cual se debitará el precio por las divisas compradas o se abonará el precio por las divisas vendidas. No aplicarán para el Servicio las cuentas AFC, cuentas de ahorro de pensión ni cuentas de ahorro programado. Si la cuenta seleccionada por el cliente para debitar el precio de las divisas compradas corresponde a una cuenta corriente con sobregiro, y en dicha cuenta no se encuentran fondos suficientes disponibles para cubrir el valor total de las divisas objeto de compra, el cliente autoriza a Davivienda para cargar el valor faltante para cubrir el precio de la operación de compra de divisas al cupo de sobregiro de la cuenta corriente del cliente.
2. Cumplir con todas las obligaciones derivadas del contrato de cuenta de ahorros o corriente, especialmente la actualización de información de datos personales. La omisión en algunas de las obligaciones impedirá la prestación del Servicio.

3. Tener asignada y activa su clave virtual. Si el cliente tiene token o clave web Davivienda, debe solicitar el cambio de estos medios de autenticación y la asignación de su clave virtual, comunicándose a las líneas de atención al cliente, así: en Bogotá al 338-3838 y resto del país a la línea 01-8000 1233-838.
4. Diligenciar el formulario de registro en el que consta la estimación en número y monto aproximado de las operaciones de compra y venta de divisas a realizar durante el año siguiente a la fecha de diligenciamiento del formulario y se describe la finalidad de la adquisición o venta de éstas. La información ingresada por el cliente en el formulario de registro y en sus actualizaciones se incorporará de forma unificada a los datos previamente suministrados por el cliente en el formulario de vinculación Nos interesa conocerlo, cuéntenos de usted.
5. Firmar electrónicamente los documentos que sean requeridos para la prestación del Servicio. La firma electrónica estará representada por el código de confirmación que será enviado al celular del cliente.
6. Actualizar la información del formulario de registro anualmente.
7. Inscribir a los beneficiarios del pago de las divisas. Esta inscripción deberá ser previa a la negociación de las divisas y comprende el registro de datos de la persona natural o jurídica tales como nombre o razón social, ciudad y país de domicilio, número de cuenta y nombre del banco en el exterior, código Swift, entre otros.
8. Diligenciar la información mínima cambiaria (antes *Declaración de Cambios*) al momento de la negociación del precio de las divisas.
9. Remitir a Davivienda, por los medios que esta indique y en el plazo que se señala a continuación, los documentos que motiven la compra o venta de las divisas, como por ejemplo la factura de compra o venta de bienes en el exterior. Dichos documentos deberán ser remitidos a Davivienda como imagen adjunta en formato PDF o similar dentro de la hora siguiente al momento de la operación realizada sobre las divisas. Vencido este plazo sin que el cliente haya entregado todos los documentos requeridos, por causas ajenas a Davivienda, se cancelará la operación.

**CUARTA - PLAZOS.** El plazo dentro del cual Davivienda transferirá el valor correspondiente a transferencia internacional, dependerá de la hora y fecha en que se efectúe la transferencia por parte del cliente, así como del tipo de divisa objeto de la operación. La información de los plazos estará publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Para efectos de la presente cláusula, se entenderá como la “fecha de la operación” aquella en que el cliente acepta la liquidación de la venta o compra de divisas presentada por Davivienda.



**QUINTA - NOTIFICACIONES.** Davivienda remitirá las notificaciones que considere pertinentes al cliente con el fin de mantenerlo informado respecto de las novedades del Servicio. Las notificaciones se enviarán mediante mensaje de texto al teléfono celular o al correo electrónico que el cliente tenga registrado en Davivienda. Lo anterior sin perjuicio que Davivienda pueda utilizar otros medios de notificación hacia el cliente, si así lo considera pertinente.

**SEXTA - RESPONSABILIDADES.** Davivienda no será responsable por fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios al cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización del Servicio.

**SÉPTIMA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** Además de las obligaciones indicadas en otras cláusulas del presente reglamento, al acceder al Servicio el cliente se obliga con Davivienda a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Usar el Servicio para las finalidades y en los términos indicados por Davivienda. En consecuencia será obligación del cliente verificar la información con base en la cual realiza las operaciones ordenadas mediante el Servicio.
- b) Contar con las herramientas necesarias e idóneas para acceder al Servicio tales como sistemas de computación, redes, conexiones a internet, entre otras, de tal manera que no se presenten demoras o deficiencias en la transmisión de los datos o de las operaciones solicitadas por el cliente, como consecuencia de las herramientas utilizadas por éste.
- c) Disponer de fondos suficientes en su cuenta de ahorros o corriente para la ejecución de las operaciones de compra y venta de divisas.

**OCTAVA - DECLARACIONES.** Al acceder al Servicio, el cliente declara que entiende y acepta que:

1. La compra y venta de divisas está legalmente regulada. Por tanto, todas las operaciones y la prestación del Servicio están sujetas a la verificación y a la confirmación del cumplimiento de requisitos legales. En tal sentido, 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. En caso de superar los plazos dispuestos para subsanar el cumplimiento de los requisitos, Davivienda cancelará la compra o venta de las divisas y será inexistente cualquier pacto en contrario.
2. La compra o venta de divisas tiene los siguientes costos asociados, así:

**2.1. Tarifa de Davivienda:** Es la tarifa en dólares definida en la Tabla de Tarifas de Davivienda publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Por tanto, se debitará la tarifa

vigente para el Servicio el día de ejecución de la operación de compra o venta de las divisas. 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 Impuesto al Valor Agregado - IVA.

**2.2. Tarifas Bancos Corresponsales:** En caso de solicitar que las divisas compradas a Davivienda sean enviadas al exterior, se requerirá la intervención de un banco corresponsal a través del cual se canalizará la transferencia internacional. En la medida que Davivienda no conoce de manera previa las tarifas exigidas por los bancos corresponsales que intervienen en las transferencias internacionales, Davivienda no se hará responsable por la cuantía de las mismas. Es deber del 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.

3. En razón a que la disposición de los recursos para el cumplimiento de la compra o venta de divisas tiene un costo para Davivienda, en el evento en que el cliente incumpla con la obligación de remitir los documentos exigidos por Davivienda dentro de la hora siguiente a la fecha de la operación y bajo las condiciones determinadas por éste, el cliente se obliga a pagar a favor de Davivienda una comisión, cuyo valor estará publicado en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) - “*Tasas y Tarifas*”. Para tal efecto, el cliente autoriza a Davivienda para debitar de la cuenta de ahorros o corriente señalada en el formulario de registro, la suma anteriormente mencionada.
4. En [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) el precio de compra o venta de divisas refleja de forma permanente las variaciones del mercado. Por tanto, el precio de compra o venta sólo quedará en firme una vez el cliente acepte la liquidación de la operación presentada por Davivienda. No obstante, Davivienda no está obligada a mantener el precio pactado de las divisas ante un incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente.
5. El cliente se obliga a verificar previamente la información suministrada a Davivienda, incluida la correspondiente al beneficiario de la transferencia internacional.
6. El cliente declara bajo la gravedad del juramento que los conceptos, cantidades, datos de los beneficiarios y demás información requerida para operaciones de cambio son correctos y fiel expresión de la verdad.
7. El Servicio es exclusivo para compra o venta de divisas en cuantía menor o igual a USD 50.000 por operación o por día. Sin embargo, puede haber un límite inferior que dependerá del perfil de negociación de divisas del cliente, el cual será determinado por Davivienda con base en el volumen de las compras o ventas solicitadas por el cliente, los ingresos informados a Davivienda, entre otros aspectos. Por lo tanto, es posible que el cliente sólo pueda comprar o vender divisas en montos inferiores al aquí



estipulado. En caso de requerir la compra o venta de divisas por un monto superior al acá establecido, el cliente debe hacer la negociación a través de la Mesa de Dinero de Davivienda en los teléfonos 327-5900 en Bogotá, 514-9000 en Cali, 898-7400 en Medellín, 330-0000 en Barranquilla, y resto del país 01-8000 123-898.

8. El débito con cargo a la cuenta de ahorros o corriente del cliente por concepto del pago del precio de las divisas compradas a Davivienda será realizado en el momento de aceptar la liquidación de la operación presentada por Davivienda. Si con posterioridad al débito, el cliente incumple con la obligación de remitir la documentación requerida dentro del plazo y en las condiciones determinadas por Davivienda, la operación será cancelada y se procederá a reversar automáticamente el débito realizado a las cuentas del cliente, sin perjuicio del pago por parte del éste de la obligación indicada en el numeral 3° de la presente cláusula.
9. En caso que [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o el enlace para la negociación de divisas no esté disponible, el Cliente conoce y acepta que podrá negociar las divisas a través de la Mesa de Dinero en los teléfonos 327-5900 en Bogotá, 514-9000 en Cali, 898-7400 en Medellín, 330-0000 en Barranquilla, y resto del país 01-8000 123-898.
10. Ante cualquier duda acerca de la prestación del Servicio, el cliente conoce que podrá obtener información en el Call Center en Bogotá 338-3838 y a nivel nacional 01-8000 123-838; desde USA 1-855 556-6820; desde España 00-8000 338-3838 y del resto del mundo (571) 338-3838.
11. El cliente declara que el destino o procedencia de las divisas objeto de compra o venta no tienen relación alguna con personas, entidades, bancos, buques, aviones o países incluidos en las listas internacionales tales como OFAC, ONU o FINCEN. El cliente conoce que en caso que el destino o procedencia de las divisas resulten relacionadas con personas, entidades, bancos, buques, aviones o países incluidos en las mencionadas listas internacionales, de manera directa o indirecta, Davivienda se abstendrá de prestar el Servicio, sin que haya lugar al reconocimiento de suma alguna de dinero a favor del cliente por este hecho.
12. La prestación del Servicio no implica asesoría legal, tributaria, cambiaria, financiera, de negocios internacionales o de cualquier otra índole. En consecuencia, el cliente conoce y acepta que es su responsabilidad consultar un profesional experto en la materia de su interés.
13. Davivienda tiene la potestad de realizar o no las operaciones de acuerdo con el nivel de riesgo que representen, siempre y cuando se ajusten a sus políticas y a las políticas de actividades que los Bancos Corresponsales determinen.



**NOVENA - SARLAFT.** El cliente conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que Davivienda, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el Servicio cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando el cliente:

- i) Registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas.
- ii) Las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.
- iii) Se detecten transacciones y/o una relación comercial entre el cliente y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Sin perjuicio de lo anterior, cuando el cliente sea una persona jurídica, Davivienda podrá terminar unilateralmente el Servicio si cualquiera de sus vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, revisores fiscales, y/o administradores es vinculado por las autoridades nacionales y/o internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en esta cláusula. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando la terminación unilateral del Servicio corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, Davivienda procederá a comunicar al cliente la cancelación inmediata del Servicio, sin que opere el previo aviso de 5 días hábiles señalado en el presente reglamento.

**DÉCIMA - MODIFICACIONES.** Davivienda podrá limitar, ampliar o modificar las condiciones del Servicio, para lo cual dará aviso al Cliente mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha del respectivo aviso, el Cliente no se presenta a dar por terminado unilateralmente el Servicio o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

**DÉCIMA PRIMERA - CANCELACIÓN DEL SERVICIO.** El cliente podrá cancelar el Servicio utilizando los medios que para tal fin disponga Davivienda, los cuales se encuentran

publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). En el mismo sentido, Davivienda podrá suspender, limitar o cancelar el Servicio dando aviso al cliente mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin, caso en el cual la suspensión, limitación o cancelación surtirá efectos a los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de publicación o envío del aviso.

**DÉCIMA SEGUNDA - REGULACIÓN.** El Servicio estará sujeto y se regulará por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado en este, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por Davivienda y a la normatividad colombiana vigente.

**DÉCIMA TERCERA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativa a la prestación del Servicio se arreglará directa y amigablemente entre el cliente y Davivienda. En este evento, la parte afectada deberá notificar por escrito a la otra sobre dicha situación. Tras la notificación, las partes tendrán un término de quince (15) días calendario para llegar a un acuerdo. Dicho término podrá prorrogarse por una única vez por quince (15) días calendario. En caso de no llegarse a un arreglo, la controversia será decidida por la jurisdicción ordinaria.

