



# **REGLAMENTO EMPRESARIAL UNIFICADO**

## **REGLAMENTO PORTAL EMPRESARIAL**

### **CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

**CLAUSULA PRIMERA: OBJETO:**

**CLAUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**CLAUSULA TERCERA- OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA**

**CLAUSULA CUARTA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO**

**CLAUSULA QUINTA: DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA**

**CLAUSULA SEXTA: REVISIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL**

**CLAUSULA SÉPTIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**CLAUSULA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD**

**CLAUSULA NOVENA: RESPONSABILIDAD**

**CLAUSULA DECIMA: SARLAFT**

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: PROPIEDAD INTELECTUAL**

**CLAUSULA DECIMA TERCERA: GASTOS E IMPUESTOS**

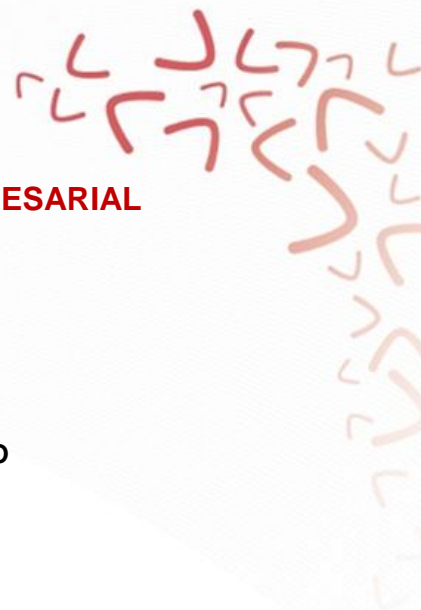
**CLAUSULA DECIMA CUARTA: MERITO EJECUTIVO**

**CLAUSULA DECIMA QUINTA: ACUERDO TOTAL**

**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIONES**

**CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA: CESION**

**CLAUSULA DECIMA OCTAVA: DOCUMENTOS ANEXOS**



## **ANEXO No. 1 REGLAMENTO OPERATIVO PORTAL EMPRESARIAL UNIFICADO**

**CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES**

**CLAUSULA SEGUNDA: CONDICIONES GENERALES**

**CLAUSULA TERCERA: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO**

**3.1 MANEJO DEL PORTAL (CONSULTAS)**

**3.2 MODULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS**

**3.3. SOLICITUD EXTRACTOS**

**3.4 CUENTA CENTRALIZADORA**

**3.5 CHEQUES ESPECIALES**

**3.6 MODULO DE ENVIO DE BASE DE DATOS PARA RECAUDOS POR MEDIOS VIRTUALES**

**3.7 MULTICUENTA**

**3.8 PAGO DE IMPUESTOS DISTRITALES DE BOGOTA**

**3.9 TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

**3.10 PAGO DE PRODUCTOS DE DAVIVIENDA**

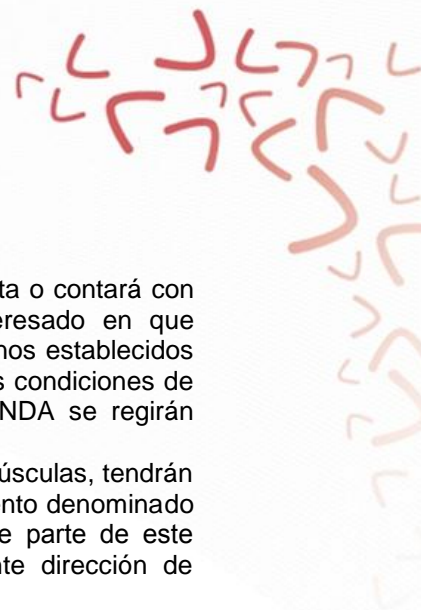
**3.11 INSCRIPCIONES**

**3.12 DOMICILIACION DE PAGOS DE SERVICIOS PUBLICOS Y PRIVADOS**

**3.13 SOLICITUD DE PAGOS EN OFICINA - CHEQUE DE GERENCIA**

**3.14 PAGOS ESPECIALES**

**CLAUSULA CUARTA: CONTROLES**



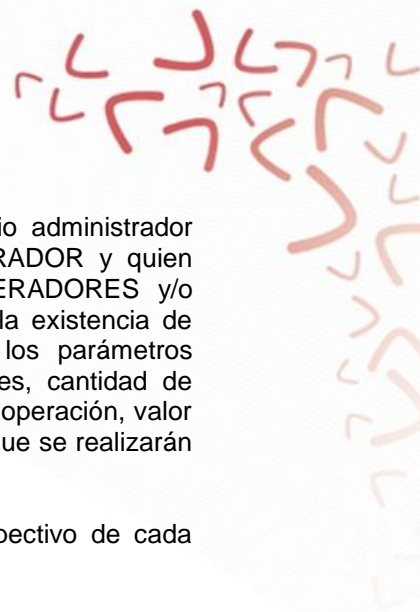
### CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. Que EL CLIENTE es la persona jurídica o natural con negocio quien cuenta o contará con una cuenta corriente o de ahorros con DAVIVIENDA y quien está interesado en que DAVIVIENDA le preste el servicio de PORTAL EMPRESARIAL, en los términos establecidos en el presente REGLAMENTO.
2. Que EL CLIENTE conoce y acepta que las condiciones de la cuenta corriente y/o cuenta de ahorros de que sea titular en DAVIVIENDA se regirán además por el reglamento aplicable a tales productos.
3. Que para efectos de este REGLAMENTO, los términos expresados en mayúsculas, tendrán el significado atribuido a ellos, tanto en singular como en plural, en el documento denominado “ANEXO REGLAMENTO OPERATIVO PORTAL EMPRESARIAL”, que hace parte de este REGLAMENTO y que se encuentra publicado y disponible en la siguiente dirección de internet: <https://portalempresas.davivienda.com>.
4. Que para la adquisición de los servicios vinculados al PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL, que hace parte del presente REGLAMENTO, marcara con una X los servicios que desee adquirir.
5. Que los servicios que EL CLIENTE adquiera al momento de la aceptación del presente REGLAMENTO y a través de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL y los que adquiera en un futuro, se regirán por lo estipulado en el presente REGLAMENTO y en los anexos que lo conforman.
6. Que EL CLIENTE i) ha solicitado a DAVIVIENDA libremente la prestación de los servicios del PORTAL EMPRESARIAL, ii) conoce las condiciones operativas, jurídicas, de seguridad y los costos relacionados con los servicios del PORTAL EMPRESARIAL y a su leal saber y entender ha optado por tomar tales servicios con DAVIVIENDA, en los términos y condiciones de este REGLAMENTO.
7. Que EL CLIENTE ha recibido una copia del REGLAMENTO de parte de DAVIVIENDA, lo ha leído y aceptar acoger las recomendaciones hechas por DAVIVIENDA en el mismo y dará pleno cumplimiento a las obligaciones a su cargo, a los procedimientos e instructivos que regulan la prestación de los servicios aquí incluidos.

**CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO:** El presente REGLAMENTO tiene por objeto establecer los términos y condiciones de los servicios que DAVIVIENDA presta de acuerdo con la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL y permitir al CLIENTE tener 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 este REGLAMENTO, junto con sus modificaciones o adiciones, cuya observancia es obligatoria y que serán puestos a disposición del CLIENTE a través de la página de Internet de DAVIVIENDA o del medio que estime conveniente y el cual será previamente informado a EL CLIENTE.

**CLAUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Para la correcta prestación del servicio del PORTAL EMPRESARIAL, 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://portalempresas.davivienda.com/>
3. Ingresar al Portal Empresarial digitando siempre directamente en la barra de direcciones del Explorador, la URL [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), como el único sitio autorizado 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, quién se denominará USUARIO ADMINISTRADOR y quien podrá definir y crear los demás USUARIOS ADMINISTRADORES, OPERADORES y/o APODERADOS si lo requiere para su operación y así mismo determinar la existencia de ADMINISTRACIÓN DUAL y asignar roles; entre otros: 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.

7. Crear USUARIO personalizados, es decir, con la cédula y nombre respectivo de cada funcionario.

8. 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 inventario.

9. Devolver los TOKEN deteriorados a DAVIVIENDA.

10. Cambiar o asignar las CLAVES PERSONALES para acceso al PORTAL EMPRESARIAL periódicamente, las cuales deberán ser alfanuméricas y no debe incluir signos o símbolos.

11. Realizar las consultas o transacciones en el PORTAL EMPRESARIAL desde computadores que cumplan con las medidas de seguridad recomendadas por DAVIVIENDA las cuales están publicadas en la página de Internet de DAVIVIENDA.

12. Dar cumplimiento cabal y oportuno a las medidas de seguridad que DAVIVIENDA recomienda ya que las mismas responden a la necesidad de dotar a las transacciones celebradas por EL CLIENTE usando el PORTAL EMPRESARIAL del mayor grado de seguridad posible, y que dar cumplimiento a las mismas redundará en su propio beneficio.

13. Abstenerse de realizar consultas o transacciones en el PORTAL EMPRESARIAL, 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 de seguridad como antivirus, "antikeylloggers" y "firewalls" en los equipos utilizados para el acceso al PORTAL EMPRESARIAL.

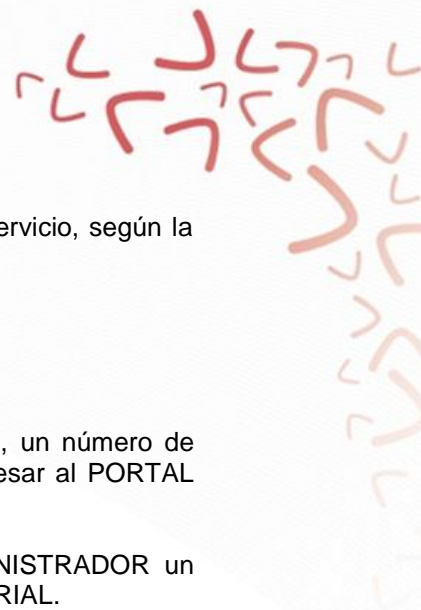
15. Mantener los últimos parches de seguridad del sistema operativo y los navegadores de los equipos utilizados para el acceso al PORTAL EMPRESARIAL.

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 al CLIENTE donde le informará el nombre de los funcionarios autorizados que asistirán a la visita y la fecha en la que se efectuará. 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.

19. Mantener vigentes y con fondos suficientes las CUENTAS DE ORIGEN para atender los pagos que desea efectuar, toda vez que no se ejecutarán pagos de forma parcial.



20. Mantener el saldo promedio o mantener los recursos para el pago del servicio, según la cláusula Cuarta.

**CLAUSULA 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 EMPRESARIAL.
2. Suministrar a los demás USUARIOS designados por USUARIO ADMINISTRADOR un TOKEN que le permitirá la autenticación para ingresar al PORTAL EMPRESARIAL.
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 aplicación.
5. Disponer de un centro de atención telefónica en los horarios y términos establecidos por DAVIVIENDA, los cuales serán oportunamente informados al CLIENTE por el banco, los cuales podrán ser consultados en la página web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
6. Informar al CLIENTE acerca de las medidas de seguridad del PORTAL EMPRESARIAL a través de la página de Internet de DAVIVIENDA.

**CLAUSULA CUARTA.- REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO:**

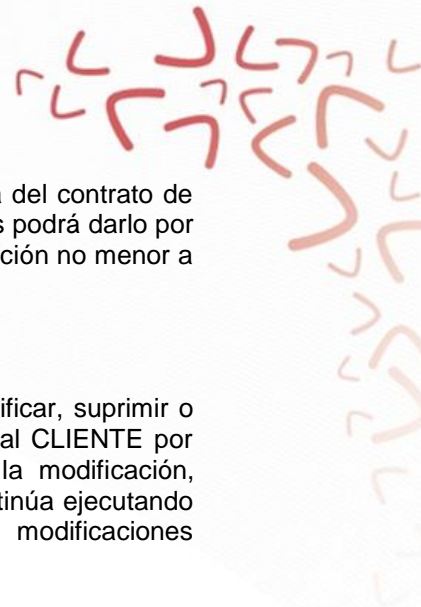
EL CLIENTE conoce y acepta que la remuneración de los servicios contratados se regirá por la tabla de tarifas de DAVIVIENDA que se encuentre vigente al momento de la transacción, dicha tabla se encuentra publicada en la página de Internet de DAVIVIENDA, y conforme con las características y condiciones establecidas en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL firmada entre EL CLIENTE y DAVIVIENDA.

En determinados casos, adicional a la tarifa pactada, también se podrá establecer un SALDO PROMEDIO MENSUAL en las cuentas de ahorro y/o corriente. Siempre que EL CLIENTE mantenga el SALDO PROMEDIO MENSUAL definido en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL 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 a partir del primer mes del año de acuerdo con el incremento que determine DAVIVIENDA, que en todo caso será por lo menos el IPC definido para el año inmediatamente anterior, y el cual será previamente informado por el banco. EL CLIENTE conoce que en caso de no estar de acuerdo con el incremento anual realizado por el banco a las tarifas relacionadas con EL PORTAL EMPRESARIAL, podrá terminar unilateralmente la prestación de este servicio, sin penalidad alguna, según se indica en la Cláusula Quinta.

**PARÁGRAFO:** Ante el incumplimiento del SALDO PROMEDIO MENSUAL inicialmente pactado, 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 fraccionarlo entre las mismas a su elección.

**CLAUSULA QUINTA. - DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA:** La vigencia del presente REGLAMENTO y por ende las condiciones del servicio de PORTAL EMPRESARIAL



se pactan a término indefinido, y en todo caso tendrá una vigencia igual a la del contrato de ahorros y/o corriente al cual se adiciona. 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.

**CLAUSULA SEXTA. - REVISIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL:**

DAVIVIENDA en cualquier tiempo podrá cancelar, descontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de los servicios, de lo cual dará aviso al CLIENTE por cualquier medio; Si pasados treinta (30) días calendario 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.

**CLAUSULA SÉPTIMA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS:** 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 al CLIENTE sobre la suspensión temporal de los servicios y su reanudación por el medio que estime pertinente. EL CLIENTE reconoce que EL PORTAL EMPRESARIAL es uno de los varios canales que EL BANCO pone a su disposición para utilizar sus productos y en consecuencia en caso de no funcionamiento temporal del mismo, EL CLIENTE dispone de otros canales a su servicio.

**CLAUSULA OCTAVA. - CONFIDENCIALIDAD:**

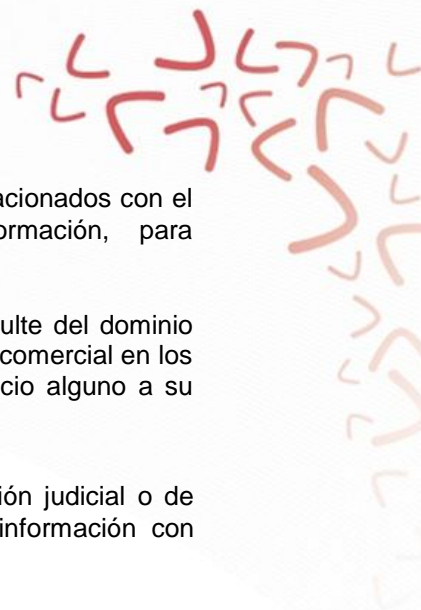
Se entiende por información confidencial, todo dato o documentación que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, DAVIVIENDA posea o le haya suministrado a EL CLIENTE, o que EL CLIENTE posea o le haya suministrado a DAVIVIENDA con ocasión al desarrollo del 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 los servicios cubiertos por este REGLAMENTO por cualquier causa, de mantener copia parcial o total de los documentos confidenciales de la otra parte obtenidos o generados con ocasión de este REGLAMENTO.

No obstante lo anterior, DAVIVIENDA se reserva el derecho de conservar aquellos documentos comerciales necesarios e indispensables de conformidad con la normatividad aplicable.

EL CLIENTE expresamente autoriza a DAVIVIENDA a utilizar para sí mismo, suministrar o intercambiar la información obtenida en desarrollo del presente REGLAMENTO 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.

#### **CLAUSULA NOVENA. - RESPONSABILIDAD:**

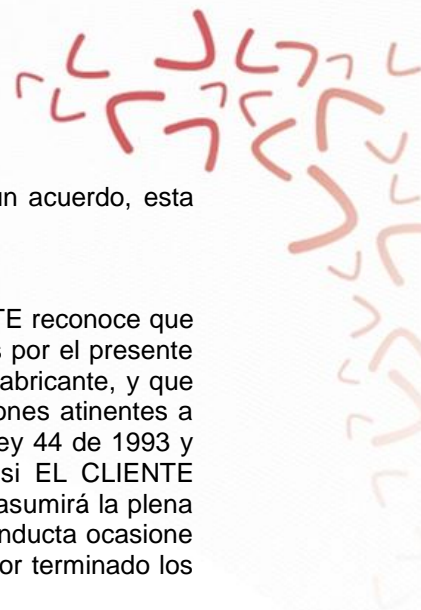
EL CLIENTE y DAVIVIENDA serán responsables en caso de incumplimiento de sus respectivas obligaciones bajo este REGLAMENTO en los términos establecidos en el mismo y en la ley. En consecuencia, la determinación de la responsabilidad de la parte incumplida dependerá de la existencia debidamente comprobada de los elementos de la responsabilidad contractual y de la no presencia de elementos de exclusión de la misma, tales como el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de un tercero, etc. Ninguna de las partes será responsable por perjuicios eventuales o indirectos

#### **CLAUSULA DECIMA. - 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 la prestación de los servicios cubiertos por 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: (i) 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; (ii) 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; (iii) condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o iv) 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 PRIMERA:** Es deber del CLIENTE verificar que sus USUARIOS y BENEFICIARIOS no se encuentren dentro de las listas y situaciones descritas. 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 del CLIENTE, DAVIVIENDA no procesará la transacción ordenada y notificará en forma inmediata al CLIENTE sobre esta decisión.

**CLAUSULA DECIMA 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.

**CLAUSULA DECIMA 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 replacen; 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.

**CLAUSULA DECIMA 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 del CLIENTE.

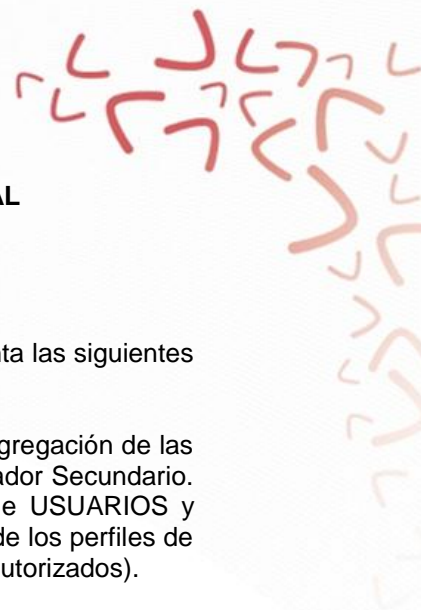
**CLAUSULA DECIMA CUARTA. - ACUERDO TOTAL:** El presente REGLAMENTO, así como los documentos que lo integran constituyen la enunciación completa de los derechos y obligaciones de las partes y dejan sin efecto todas las comunicaciones, orales o escritas, cursadas entre ellas con anterioridad a su firma.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA.- MODIFICACIONES:** DAVIVIENDA podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este REGLAMENTO para lo cual comunicará a EL CLIENTE previamente 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.

**CLAUSULA DECIMA SEXTA.- CESIÓN:** EL CLIENTE no podrá ceder en forma total o parcial, a título gratuito u oneroso, el presente REGLAMENTO sin la autorización previa, expresa y por escrito de DAVIVIENDA ni los derechos u obligaciones derivadas del mismo.

**CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- DOCUMENTOS ANEXOS:** Además de este REGLAMENTO, hacen parte integral de la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL; a) El Anexo Reglamento Operativo Portal Empresarial, b) El certificado de existencia y representación legal del CLIENTE c) La Cédula del representante legal del CLIENTE ampliada al 150%.d) El Reglamento de cuenta de Ahorros y Corriente, y e) el Manual instalación y desinstalación Tarjeta Prepago.





## ANEXO REGLAMENTO OPERATIVO PORTAL EMPRESARIAL

### CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES

Para los efectos del REGLAMENTO y del presente anexo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**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: Realiza la configuración de servicios, creación de USUARIOS y asignación de perfiles. 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.

**ADMINISTRACIÓN SIMPLE:** Esquema de administración que consiste en la concertación de las funciones y responsabilidades del módulo de administración a cargo de una sola persona. Bajo este esquema el USUARIO ADMINISTRADOR del CLIENTE podrá configurar los diferentes tipos de restricciones en servicios, valores, productos, horarios y topes, además del número de firmas autorizadas para los diferentes procesos. EL CLIENTE podrá crear más de un administrador con este mismo rol.

**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.

**CENTRALIZACIÓN AUTOMÁTICA:** Proceso que consiste en transferir la sumatoria de los movimientos débitos y créditos de cada una de las CUENTAS SATÉLITES hacia la CUENTA CENTRALIZADORA.

**CLAVE DINÁMICA DE TOKEN:** Número de 6 caracteres generado aleatoriamente por el TOKEN asignado al USUARIO correspondiente del CLIENTE.

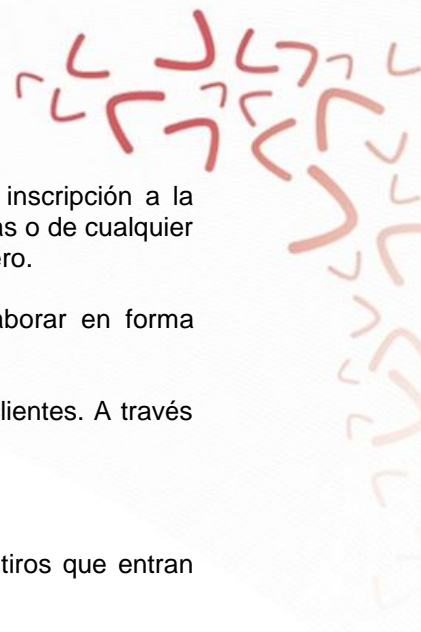
**CLAVE PERSONAL:** Es el conjunto de caracteres alfanuméricos que permite a un USUARIO el acceso al PORTAL EMPRESARIAL, la cual será creada y definida por el respectivo USUARIO la primera vez que ingresa. Esta clave debe ser de 6 a 8 caracteres alfanuméricos, no debe llevar símbolos, ni signos. Esta clave puede ser modificada por el USUARIO en el momento que desee, cuantas veces quiera.

**CONCEPTO CONTABLE:** Es un código que identifica las transacciones realizadas en los productos de EL CLIENTE por el sistema de DAVIVIENDA.

**CUENTA CENTRALIZADORA:** Es la cuenta que EL CLIENTE tiene radicada en DAVIVIENDA y que permite dispersar y recolectar fondos en línea desde y hacia las cuentas corrientes llamadas satélites.

**CUENTA DE ORIGEN:** Es la cuenta 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 DESTINO:** Son aquellas cuentas en las que DAVIVIENDA acreditará las sumas de dinero producto de los pagos y/o traslados efectuados por EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL.



**CUENTAS SATÉLITES:** Son aquellas cuentas corrientes atadas mediante inscripción a la CUENTA CENTRALIZADORA que funcionarán como pagadoras, recaudadoras o de cualquier otro tipo según las necesidades de EL CLIENTE y permanecerán con saldo cero.

**CHEQUES ESPECIALES:** Son los cheques que EL CLIENTE solicita elaborar en forma directa con una casa impresora.

**CHEQUES ESTANDAR:** Son los cheques que DAVIVIENDA entrega a sus clientes. A través de la red de oficinas de servicio.

**DAVIVIENDA:** Es el Banco Davivienda S.A.

**EN LÍNEA:** Es el traslado automático, en tiempo real, de los depósitos y retiros que entran diariamente en las cuentas.

**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 empresarial en el PORTAL EMPRESARIAL.

**PREGUNTAS DE VALIDACION 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 EMPRESARIAL en caso de bloqueo u olvido, este mecanismo será configurado de manera obligatoria cuando se realice el primer ingreso al portal.

**PORTAL EMPRESARIAL:** Es la página en Internet diseñada por DAVIVIENDA y puesta a disposición para su uso a EL CLIENTE, a través de la cual podrá acceder a los servicios adquiridos. Para su acceso requiere el ingreso del tipo y número de identificación del USUARIO, el NÚMERO DE CLIENTE asignado previamente por DAVIVIENDA, la CLAVE DINÁMICA DE TOKEN y la CLAVE PERSONAL.

**PRODUCTOS AUTORIZADOS AL ADMINISTRADOR:** Opción que permite a DAVIVIENDA restringir los productos que un USUARIO ADMINISTRADOR podrá utilizar en el PORTAL EMPRESARIAL. Los USUARIOS creados por el administrador también contarán con la misma restricción.

**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 cuál se utiliza como parámetro para calcular los cobros de los servicios a EL CLIENTE.

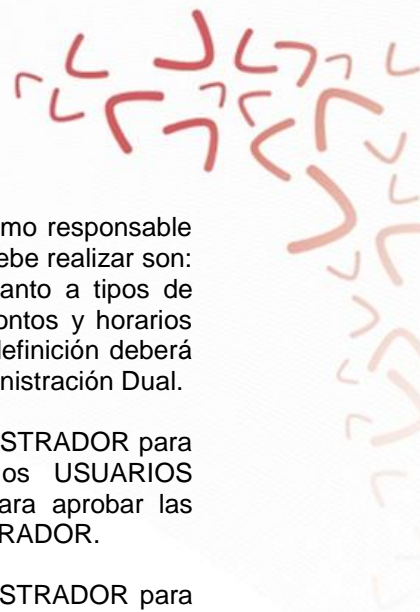
**SERVICIOS:** Aquellos que DAVIVIENDA le presta al CLIENTE y que se encuentran relacionados en la solicitud de servicios empresariales o los que en el futuro DAVIVIENDA pueda incluir.

**SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL:** 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 cuál 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 EMPRESARIAL.

**TOPE OPERATIVO:** Es la asignación de un valor máximo de débito diario en las CUENTAS SATÉLITES para el control de los pagos y transferencias en efectivo y cheque por canje o por ventanilla.

**USUARIO:** Serán el usuario administrador, apoderado, operador o consultor.



**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 y pagos) y productos a operar, montos y horarios autorizados para operar, definir niveles de acceso y privilegios. La anterior definición deberá interpretarse de acuerdo con las definiciones de Administración Simple y Administración Dual.

**USUARIO APODERADO:** Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para aprobar las transacciones (transferencias y pagos) preparadas por los USUARIOS OPERADORES. EL CLIENTE puede asignar uno o varios apoderados para aprobar las operaciones. El apoderado puede realizar las funciones de un USUARIO OPERADOR.

**USUARIO OPERADOR:** Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para preparar las transacciones y luego pasarlas al siguiente nivel para que el USUARIO APODERADO las apruebe. EL CLIENTE puede asignar uno o varios OPERADORES para procesar operaciones.

**USUARIO CONSULTOR:** Es la persona designada por el ADMINISTRADOR con perfil para consultar los saldos y movimientos de los productos del CLIENTE.

**CLAUSULA SEGUNDA: CONDICIONES GENERALES** El acceso a los servicios indicados en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL se regirá por las siguientes condiciones:

1. EL CLIENTE deberá informar una dirección de correo electrónico corporativo o del Representante Legal o administrador de la aplicación vigente, con el fin de recibir por internet información sobre los servicios y aplicaciones de DAVIVIENDA. Así mismo EL CLIENTE utilizará dicho correo para enviar a DAVIVIENDA solicitudes de activación de claves y/o servicios de acuerdo con los procedimientos establecidos previamente. Adicionalmente EL CLIENTE se compromete a actualizarla periódicamente.
2. EL CLIENTE es responsable por el uso que los USUARIOS realicen del TOKEN y la CLAVE PERSONAL ya que representan su firma en la utilización de los servicios del PORTAL EMPRESARIAL.
3. Con el fin de que EL CLIENTE obtenga un óptimo funcionamiento del módulo transaccional del PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE deberá utilizar un proveedor de acceso a Internet rápido.

## **CLAUSULA TERCERA: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO**

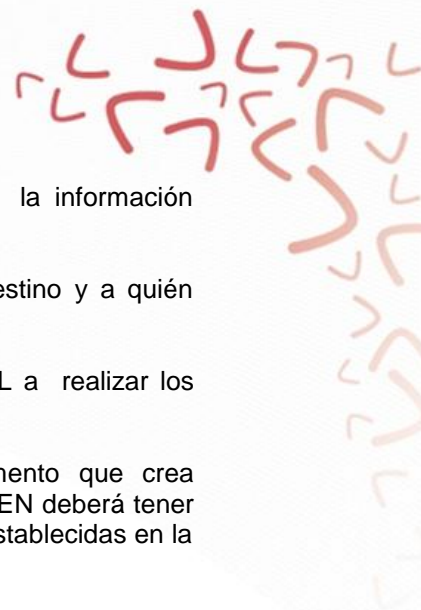
### **3.1. MANEJO DEL PORTAL (CONSULTAS)**

Es el servicio que le permite al CLIENTE realizar consultas, lo que permite a éste consultar la información referente a los saldos y movimientos de sus cuentas, créditos y servicios contratados con DAVIVIENDA. DAVIVIENDA firmemente recomienda al CLIENTE que utilice siempre un computador seguro.

EL CLIENTE podrá obtener los siguientes servicios: Consulta de Saldos, Consulta de movimiento, Consulta Totales de Extractos, Consulta de Extractos., Consulta cheques devueltos y Consulta de estado de las chequeras y cheques.

### **3.2. MODULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS**

Es el servicio que le permite al CLIENTE efectuar pagos y transferencias. DAVIVIENDA efectúa notas crédito a las cuentas o productos destino de los BENEFICIARIOS y con cargo a la CUENTA DE ORIGEN seleccionada en el PORTAL EMPRESARIAL y según la información previamente transmitida por EL CLIENTE.



EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el pago.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para suministrar a los bancos de destino y a quién recibe, la información necesaria para realizar la transacción.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a través del PORTAL EMPRESARIAL 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 DE ORIGEN deberá tener disponible el dinero necesario para efectuar el(los) proceso(s) a las cuentas establecidas en la fecha que se autoriza y actualizar 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 indicadas que están en entidades adscritas a ACH o a otros bancos, dentro del tiempo establecido. Así mismo EL CLIENTE se hace responsable de inscribir 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 EMPRESARIAL.

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

### **3.2.1. PAGO DE NOMINA**

Es el servicio que le permite al CLIENTE pagar su nómina y donde EL CLIENTE podrá asumir como subsidio un porcentaje del pago de la tarjeta débito de sus empleados de acuerdo con la alternativa de cobro indicada y que será la que tomarán sus empleados en sus cuentas de ahorro.

EL CLIENTE deberá promover la apertura de las cuentas de sus empleados, a través de las cuales se les efectuará el pago y/o traslado electrónico de la nómina; si el empleado ya tiene cuenta en DAVIVIENDA no será necesario abrir una nueva cuenta. En cuanto a la apertura de las cuentas de los empleados estas se podrán efectuar con saldo cero (0).

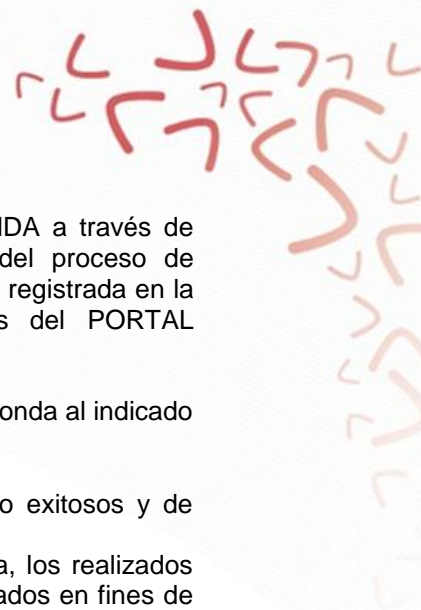
EL CLIENTE se obliga a enviar a DAVIVIENDA una relación de los empleados que se retiren de la empresa, mínimo una vez al mes, con el fin de no realizar pagos de nómina hacia al futuro a tales personas.

### **3.2.2. PAGO A PROVEEDORES**

El servicio de pago a proveedores se rige por las condiciones generales establecidas en el punto 3.2 de la presente cláusula.

### **3.2.3. PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS**

Es el servicio que le permite al CLIENTE pagar los diferentes servicio 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 DE ORIGEN registrada en la aplicación y según la información enviada por EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL.

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 plano o la impresión.

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 el presente REGLAMENTO.

#### **3.2.4. PAGO DE APORTES PLANILLA INTEGRAL PARA LA SEGURIDAD SOCIAL**

El servicio de Pago Electrónico Integrado de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales permite 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 4:29pm.

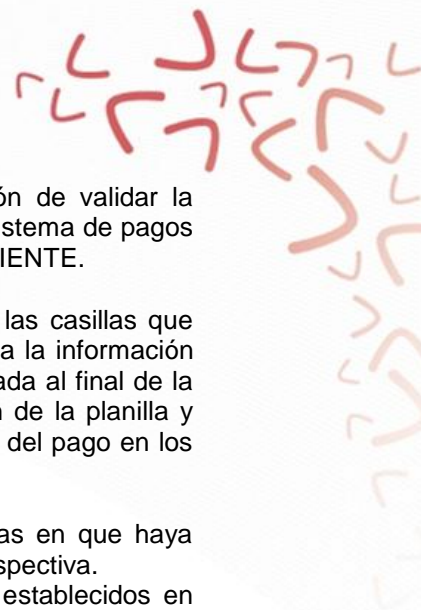
El presente servicio, es un mecanismo alternativo para EL CLIENTE a otros medios de pago y de remisión de la información a las administradoras responsables del recaudo de los aportes y de la recepción, administración y custodia de la información.

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 COLOMBIA S.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 tres (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.

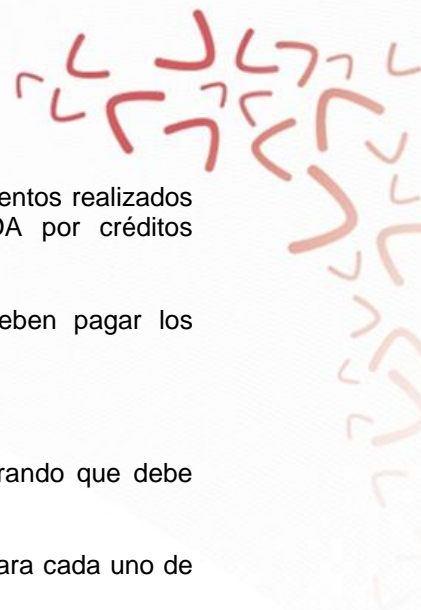
EL CLIENTE extiende una autorización a DAVIVIENDA y a ACH COLOMBIA S.A. para efectos de recibir, custodiar, procesar, enviar, reprocesar información y tramitar los pagos relacionados con el servicio descrito, atender los requerimientos de las administradoras y de otras autoridades competentes, y en general para efectuar las actividades que resulten necesarias.

### **3.2.5. TRANSFERENCIAS**

EL CLIENTE puede realizar transferencias en el PORTAL EMPRESARIAL 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 EMPRESARIAL.

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 sin superar los 6 meses.

### **3.2.6 LIBRANZA DE CREDITOS Y/O LEASING**



El servicio de libranza permite distribuir y aplicar automáticamente los descuentos realizados por EL CLIENTE de los productos que tienen sus empleados en DAVIVIENDA por créditos de libranza y/o leasing.

EL CLIENTE podrá consultar y descargar la relación del valor que deben pagar los BENEFICIARIOS por las cuotas de los contratos de leasing y/o créditos.

EL CLIENTE confirma los valores a pagar por el módulo de pagos.

EL CLIENTE selecciona la cuenta de la cual desea efectuar el pago, aclarando que debe pagar todos los registros de la cuenta seleccionada.

Efectuado el pago, EL CLIENTE podrá consultarlo y descargar certificados para cada uno de los créditos o leasing.

### **3.2.7 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.

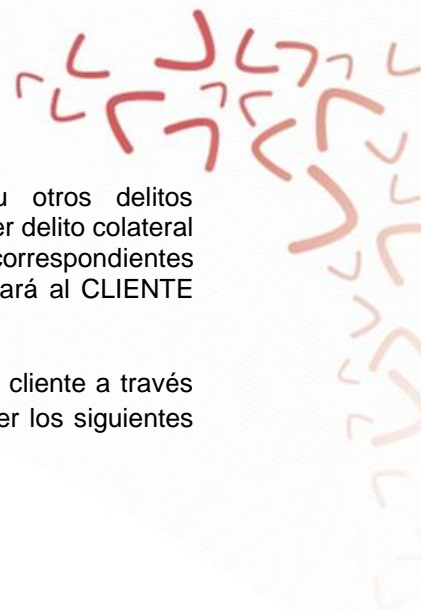
Para realizar las consignaciones a las cuentas AFC, EL CLIENTE puede digitar los datos de los destinatarios de los pagos de libranza o subir el archivo con el detalle de los pagos al PORTAL EMPRESARIAL de DAVIVIENDA.

### **3.2.8 DISPERSIONES A DAVIPLATA:**

Es el servicio que le permite a EL CLIENTE efectuar traslados y/o pagos mediante el servicio de pagos, realizando la dispersión de fondos de su CUENTA DE ORIGEN a los BENEFICIARIOS que hayan registrado previamente su celular al servicio de DAVIPLATA.

Para que DAVIVIENDA pueda prestar al 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 del 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).
- En cumplimiento de las normas de SARLAFT, si del proceso de confrontación de los números de cédula de los BENEFICIARIOS, se verifica que alguno de éstos, se encuentra i) 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; (ii) 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; (iii) condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o iv) 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, DAVIVIENDA se abstendrá de trasladar los recursos correspondientes y podrá proceder a la cancelación del DaviPlata al BENEFICIARIO y notificará al CLIENTE sobre la no realización del traslado de recursos.

Adicionalmente los BENEFICIARIOS, contarán con el servicio de atención al cliente a través de los números y líneas que DAVIVIENDA informe para tal fin y para atender los siguientes eventos:

- Consulta para el registro y activación del servicio.
- Consulta para realizar transferencia a otros DaviPlata
- Consulta para realizar giros nacionales
- Consulta para realizar pagos de servicios públicos y privados
- Consulta para hacer retiros en cajeros automáticos
- Consulta para recarga de celulares
- Consulta para cambio de clave.
- Consulta de cualquier otro aspecto relacionado con DAVIPLATA

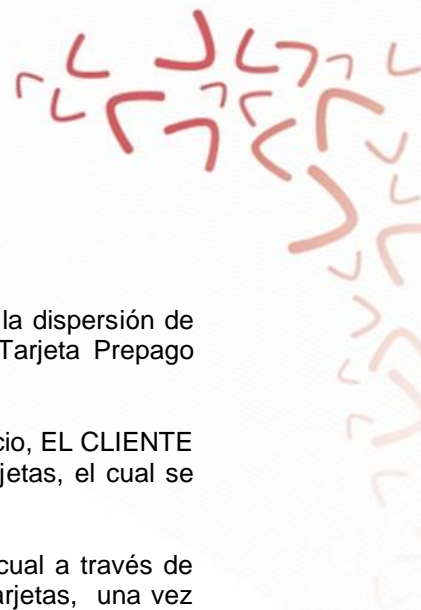
3.2.8.1 Dentro de las obligaciones del cliente se encuentran las siguientes:

- EL CLIENTE deberá mantener en la CUENTA DE ORIGEN, los recursos necesarios para la transferencia periódica de recursos. Si EL CLIENTE no posee la totalidad de los recursos necesarios en la cuenta 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 solicitudes de dispersión de fondos.
- Dispersar los fondos según los montos y límites establecidos por DAVIVIENDA.
- Aceptar que una vez realizada la dispersión de fondos a los BENEFICIARIO del DAVIPLATA, no se podrá reversar o recuperar los recursos ya dispersados. Por lo tanto es obligación exclusiva del CLIENTE realizar las gestiones que estime convenientes para la recuperación de los mismos
- Permitir el débito de los valores correspondientes a las dispersiones, las comisiones y demás gastos establecidos por el servicio, los cuales se establecerán de forma inicial y previa a la contratación del servicio y se actualizarán y publicarán en los medios que DAVIVIENDA tenga dispuesto para ello.
- Permitir la intervención de cualquier sociedad u organismo de seguridad de DAVIVIENDA o designado por este, que tenga por objeto investigar, analizar, recomendar y evitar usos fraudulentos.
- Informar a los BENEFICIARIOS sobre la dispersión realizada en caso que éstos lo requieran y atender las preguntas, quejas y reclamaciones que ellos presenten con motivo de la dispersión de los recursos
- Conocer e informar a los BENEFICIARIOS las condiciones del servicio de Dispersiones a DAVIPLATA con el fin de evitar inconvenientes con estos.
- Mantener los soportes respectivos en caso de reclamaciones o solicitudes internas o externas.

3.2.8.2 Las responsabilidades del CLIENTE serán las siguientes:

- EL CLIENTE se hace responsable de desplegar la debida diligencia en la dispersión de fondos realizada, evitando la materialización de riesgos por errores que se presenten en los procesos. Así mismo se hace responsable por falta o insuficiencia de recursos en la CUENTA DE ORIGEN.
- DAVIVIENDA no tendrá tipo alguno de responsabilidad en el caso de que alguno(s) BENEFICIARIO(S) no active(n) el DaviPlata, cualquier tipo de queja o reclamo en ese sentido deberá ser resuelto entre EL CLIENTE y el BENEFICIARIO, respondiendo las quejas y resolviendo directamente con ellos las diferencias surgidas con ocasión a la utilización del DAVIPLATA, exonerando expresamente a DAVIVIENDA de toda responsabilidad.





### 3.2.9 TARJETAS PREPAGO MAESTRO:

Es el servicio a través del cual EL CLIENTE podrá efectuar pagos mediante la dispersión de fondos de su CUENTA DE ORIGEN a BENEFICIARIOS quienes posean Tarjeta Prepago Maestro.

3.2.9.1 CREACIÓN DE LAS TARJETAS: Para el desarrollo del presente servicio, EL CLIENTE previamente deberá cumplir con el procedimiento para la emisión de las tarjetas, el cual se desarrollara a través de los siguientes aplicativos:

WEB 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 instalara 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:

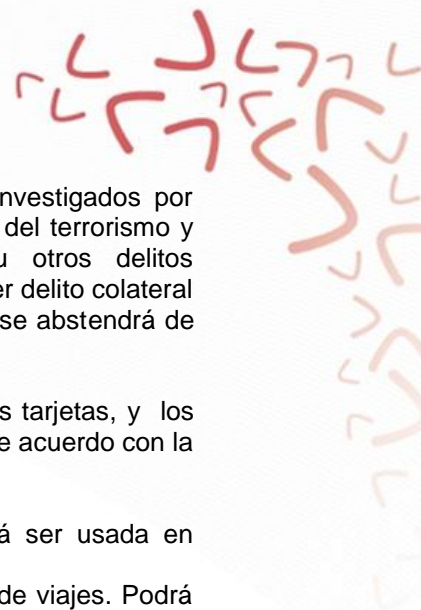
#### 3.2.9.1.1 WEB DE EMPRESAS:

1. EL CLIENTE a través de la WEB de empresas realizara la solicitud de tarjetas a través del cargue de un archivo o registro uno a uno con la información de el (los) BENEFICIARIO(S) para los cuales requiere la elaboración y personalización de las tarjetas.
2. En la Web de Empresas se deberán cargar los números de cédula de el (los) BENEFICIARIO(S) a quienes se les entregará la tarjeta, con el fin de que DAVIVIENDA realice las verificaciones respectivas.
3. Con base en la validación realizada, DAVIVIENDA procederá a la creación de tarjetas y entregara a través de la WEB de Empresa, un archivo de respuesta con el detalle de los registros de BENEFICIARIOS rechazados y aprobados.
4. La entrega de las tarjetas a los BENEFICIARIOS será responsabilidad de EL CLIENTE.

#### 3.2.9.1.2 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.

-En cumplimiento de las normas de SARLAFT, si del proceso de confrontación de los números de cédula de los BENEFICIARIOS, se verifica que alguno de éstos, se encuentra i) 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; (ii) 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; (iii) condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o iv) 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, DAVIVIENDA informará de tal situación al CLIENTE y se abstendrá de emitir la respectiva tarjeta.

Una vez emitidas las tarjetas, EL CLIENTE podrá dispersar recursos a estas tarjetas, y los recursos recibidos podrán ser utilizados por los destinatarios de los mismos de acuerdo con la clasificación de las tarjetas:

**NÓMINA:** Tarjeta recargable para la administración de las nóminas. Podrá ser usada en cajeros automáticos y establecimientos de comercio

**TRAVEL:** Tarjeta recargable para la administración de pagos por conceptos de viajes. Podrá ser usada en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio a nivel nacional e internacional.

**CENTROS COMERCIALES:** Tarjeta recargable que permite administrar pagos en comercios específicos definidos por EL CLIENTE, restringiendo su uso a ellos.

**CAJA MENOR:** Tarjeta recargable que administra de forma segura los pagos menores realizados por EL CLIENTE. Podrá ser utilizada a nivel nacional y/o internacional, en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio.

**TARJETA INCENTIVOS:** Tarjeta recargable que soporta la administración de pagos de incentivos. Podrá ser utilizada a nivel nacional y/o internacional, en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio.

**TARJETA ALIMENTACIÓN:** Tarjeta recargable que administra los pagos por concepto de alimentación y canasta. Podrá ser utilizada en establecimientos de comercios de venta de alimentos preparados y no preparados.

**TARJETA GASOLINA:** Tarjeta recargable que administra los pagos por concepto de rodamiento. Podrá ser utilizada en establecimientos de comercios de estaciones de servicios, servitecas y almacenes de repuestos

DAVIVIENDA coordinará la entrega de las tarjetas, los sobres y el listado que relacione los mismos a los custodios designados por EL CLIENTE en la respectiva Solicitud de Servicios, quien a su vez se encargará de hacer entrega personal a los BENEFICIARIOS.

Con el fin de que exista un control dual, el custodio para la entrega de las tarjetas deberá ser diferente al que recibe las claves.

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.

#### 3.2.9.2 ASIGNACION DE RECURSOS A LAS TARJETAS:

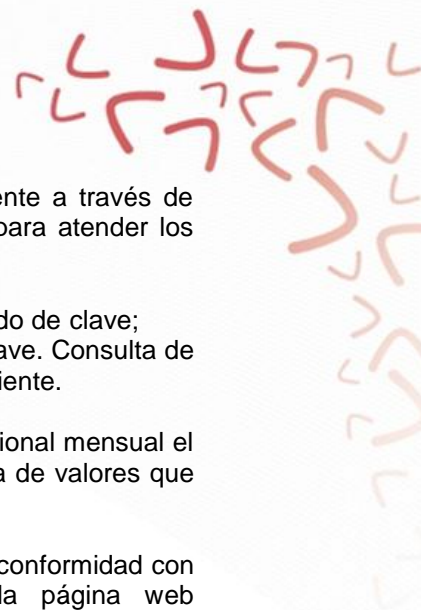
La asignación de recursos a las tarjetas se realizará mediante débito efectuado de la cuenta origen. Se recargarán una vez las tarjetas sean entregadas efectivamente a los BENEFICIARIOS.

Las asignaciones deberán sumarse al saldo que las TARJETAS posean, según los pagos y retiros realizados por el tarjetahabiente.

#### 3.2.9.3 USO DE LAS TARJETAS:

Las tarjetas se activarán con el primer uso que realice el BENEFICIARIO, quien podrá disponer de los recursos asignados a las tarjetas, mediante el uso de las terminales en los establecimientos de comercio (POS) y/o en los cajeros automáticos de acuerdo con la categoría que corresponda.

Los BENEFICIARIOS podrán utilizar la Tarjeta Davivienda Master Prepago de conformidad con los términos y condiciones establecidos por DAVIVIENDA para cada una de las modalidades de tarjeta y los cuales serán dados a conocer a través de EL CLIENTE.



Los BENEFICIARIOS contarán con el servicio de atención telefónica al cliente a través de Redeban Multicolor. La línea estará a disposición de los BENEFICIARIOS para atender los siguientes eventos:

- Investigación de reclamos con redes adquirentes o en la red propia;
- Bloqueo de tarjetas ante los reportes de pérdida, robo, deterioro u olvido de clave;
- Re-expedición de tarjetas ante los reportes de deterioro u olvido de clave. Consulta de saldo y movimientos de su tarjeta a través de la línea de atención al cliente.

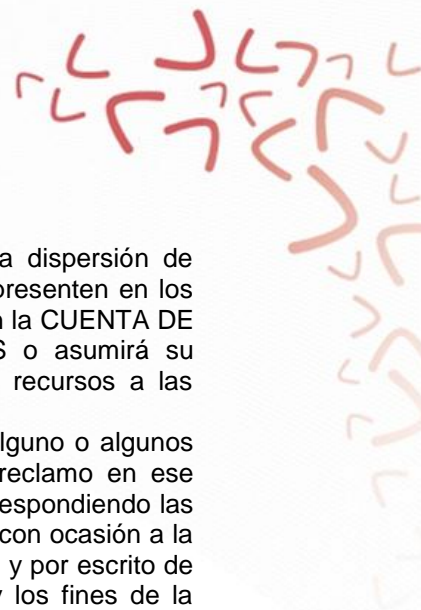
Transcurridos 6 meses de inactividad de la tarjeta, se generara un cobro adicional mensual el cual será debitado automáticamente de la tarjeta de conformidad con la tabla de valores que se encuentra publicada en internet.

Los BENEFICIARIOS podrán disponer de los saldos de su tarjeta prepago de conformidad con lo establecido en las condiciones de uso que se encuentran en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

#### 3.2.9.4 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Mantener en la CUENTA DE ORIGEN, los recursos necesarios para la emisión y asignación periódica de recursos. Si EL CLIENTE no posee la totalidad de los recursos necesarios o no tiene cupo de sobregiro disponible en la cuenta origen las solicitudes serán rechazadas. Por medio de la aceptación de este REGLAMENTO, EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a afectar dicho cupo de sobregiro en el monto requerido para atender las solicitudes de asignación de recursos.
- Recargar las tarjetas con los recursos correspondientes una vez se haya verificado su entrega al tercero BENEFICIARIO.
- En los eventos en que se presenten errores en los procesos de asignación de recursos a las tarjetas, es obligación de EL CLIENTE presentar a DAVIVIENDA una solicitud escrita junto con el tercero BENEFICIARIO aceptando la corrección del error, con el fin de que DAVIVIENDA realice el ajuste correspondiente.
- Cada vez que EL CLIENTE solicite creación o cargue de tarjetas, deberá pagar a DAVIVIENDA los valores correspondientes a las comisiones establecidas por el servicio, las cuales serán debitadas de las cuentas del CLIENTE.
- Permitir la intervención de cualquier sociedad u organismo de seguridad de DAVIVIENDA o designado por este, que tenga por objeto evitar usos fraudulentos de las tarjetas.
- Mantener en reserva las aplicaciones entregadas por DAVIVIENDA para el desarrollo del presente servicio, razón por la cual no podrá copiarla o utilizarla para otros fines sino para los requeridos para la prestación de este servicio.
- Responder por el manejo seguro de las aplicaciones instaladas así como por la custodia y buen uso del PIN PAD entregado para el desarrollo de la aplicación Solución de Oficinas.
- Contar con un computador exclusivo para la instalación y manejo de las aplicaciones entregadas por DAVIVIENDA para la prestación de éste servicio. En caso de no cumplir con esa obligación EL CLIENTE responderá ante DAVIVIENDA.
- 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.
- Permitir el débito de los valores correspondientes a las dispersiones, las comisiones y demás gastos establecidos por el servicio, los cuales se establecerán de forma inicial y previa y se actualizaran y publicaran en los medio que DAVIVIENDA tenga dispuesto para ello.
- Implementar las medidas de seguridad y control interno e informático con el fin de evitar errores y fraudes internos.
- Informar a los BENEFICIARIOS sobre la dispersión realizada en caso que éstos lo requieran y atender las preguntas, quejas y reclamaciones que ellos presenten.
- Mantener los soportes respectivos en caso de reclamaciones o solicitudes internas o externas.

EL CLIENTE declara, conoce y acepta que una vez dispersados los fondos a cada una de las tarjetas, estos pertenecen al titular de la misma y por lo tanto EL CLIENTE ya no tendrá poder de disposición sobre los mismos.



### 3.2.9.5 RESPONSABILIDAD:

EL CLIENTE se hace responsable de desplegar la debida diligencia en la dispersión de fondos realizada, evitando la materialización de riesgos por errores que se presenten en los procesos, también se hará responsable por falta o insuficiencia de recursos en la CUENTA DE ORIGEN Así mismo, EL CLIENTE responderá ante los BENEFICIARIOS o asumirá su responsabilidad cuando incurra en error en relación con la asignación de recursos a las tarjetas.

DAVIVIENDA no tendrá ningún tipo de responsabilidad en el caso de que alguno o algunos BENEFICIARIOS no acepten LAS TARJETAS; cualquier tipo de queja o reclamo en ese sentido deberá ser resuelto entre EL CLIENTE y el tercero BENEFICIARIO, respondiendo las quejas de éstos y resolviendo directamente con ellos las diferencias surgidas con ocasión a la utilización de la tarjeta. EL CLIENTE se obliga a obtener autorización expresa y por escrito de los BENEFICIARIOS en la que conste la aceptación de LAS TARJETAS y los fines de la misma.

EL CLIENTE y/o tercero BENEFICIARIOS serán responsables por la calidad de los bienes y/o servicios que se adquieran a través de la Tarjeta, en consideración a que la misma se encuentra a cargo de EL CLIENTE y/o del tercero BENEFICIARIO cuando se entrega al mismo.

### 3.3. SOLICITUD DE EXTRACTOS

Es el servicio que le permite a EL CLIENTE solicitar los extractos correspondientes a sus cuentas usando el PORTAL EMPRESARIAL (extraer en archivo plano) o envío automático vía e-mail, en cada caso las condiciones del servicio son las siguientes:

#### 3.3.1. Por el PORTAL EMPRESARIAL

Es el extracto que puede obtener una empresa a través de la opción de consultas del PORTAL EMPRESARIAL, guardándolo a en su computador en archivo plano, donde encontrará toda la información transaccional de su cuenta.

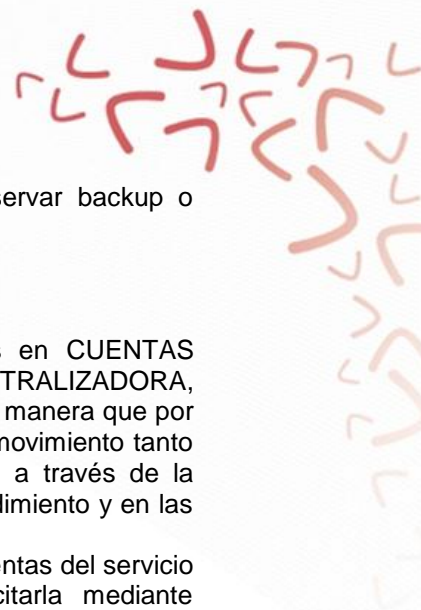
Las características de este servicio son las siguientes:

- 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 EMPRESARIAL solo se podrán consultar dichos extractos hasta por 6 meses.

#### 3.3.2. Envío automático vía e-mail

Es el extracto que se envía a una dirección e-mail autorizada por EL CLIENTE, las condiciones de envío son:

- El archivo se envía comprimido y con clave, por lo cual EL CLIENTE deberá contar con el software para ejecutarlo.
- EL CLIENTE deberá garantizar las condiciones necesarias para que dicho archivo pueda ser recibido por servidores y/o programas de la misma.
- El archivo podrá enviarse hasta a 5 destinatarios diferentes que hayan sido autorizados por EL CLIENTE
- 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 del 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.

### **3.4. CUENTA CENTRALIZADORA**

Es el servicio que le permite a EL CLIENTE hacer retiros y depósitos en CUENTAS SATELITES, que afectarán en línea el saldo de la CUENTA CENTRALIZADORA, permaneciendo siempre en cero los saldos de las CUENTAS SATÉLITES; de manera que por medio de un proceso automático de centralización nocturna, se actualiza el movimiento tanto de la CUENTA CENTRALIZADORA como de las CUENTAS SATÉLITES a través de la sumatoria de los débitos y créditos de cada cuenta, de acuerdo con el procedimiento y en las condiciones que más adelante se establecen.

EL CLIENTE informará a DAVIVIENDA la inscripción o eliminación de las cuentas del servicio (centralizadora y/o satélite) y cualquier modificación tendrá que solicitarla mediante comunicación escrita dirigida a DAVIVIENDA, suscrita por el representante legal o Administrador del PORTAL EMPRESARIAL.

Si la CUENTA CENTRALIZADORA es bloqueada por cualquier motivo, el proceso de centralización automática nocturna se efectuará hasta el día en que sea levantado el bloqueo. El bloqueo de la CUENTA CENTRALIZADORA, afectará los retiros o notas débito, de las CUENTAS SATÉLITES. Si el bloqueo es de una CUENTA SATÉLITE, se desligará automáticamente del producto CUENTA CENTRALIZADORA, teniendo en cuenta que su saldo será cero; y a partir de este momento será afectado el saldo de dicha cuenta con el movimiento crédito.

EL CLIENTE deberá mantener vigente la cuenta asignada como centralizadora ya que los pagos de cheques de las CUENTAS SATÉLITES van contra los fondos disponibles o contra el cupo de sobregiro o sobrecaje que le hubiere sido aprobado por parte de DAVIVIENDA.

EL CLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA para que de una manera permanente e irrevocable traslade el movimiento débito y crédito de las CUENTAS SATÉLITES a la CUENTA CENTRALIZADORA.

DAVIVIENDA pagará las transferencias, pagos en efectivo y los cheques por canje o por ventanilla que sean girados por EL CLIENTE de cualquier CUENTA SATÉLITE contra los fondos disponibles de la CUENTA CENTRALIZADORA, ó, contra el cupo disponible de sobregiro y/o sobrecaje si le fue aprobado.

DAVIVIENDA trasladará en línea los fondos que afecten positiva o negativamente cualquier CUENTA SATÉLITE hacia la CUENTA CENTRALIZADORA y por medio de un proceso de centralización nocturna actualizará el movimiento de las mismas con un concepto contable especial.

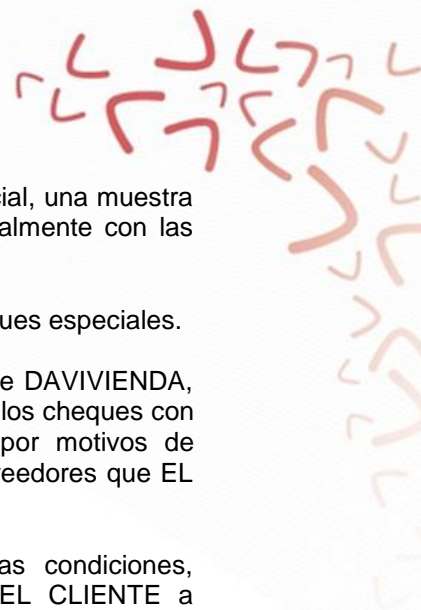
### **3.5. CHEQUES ESPECIALES**

Es el servicio a través del cual DAVIVIENDA autoriza a EL CLIENTE para que gire sobre los depósitos de su cuenta corriente, cheques diferentes a los estándar de DAVIVIENDA que se denominarán “especiales”, los cuales serán elaborados por cuenta y riesgo de EL CLIENTE con sus nombres, logos y signos de identificación personal pero correspondiendo exactamente a las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad señaladas en el Documento de Normas y Estándares establecido por DAVIVIENDA.

Estos cheques especiales deberán corresponder a formularios idénticos al modelo autorizado por DAVIVIENDA. Se prohíbe el uso de chequeras universales, es decir, aquellas que sirven para girar cheques contra distintos bancos o entidades financieras.

Los cheques especiales deberán contener como mínimo, todas las condiciones, seguridades, características y datos de los cheques estándar que utiliza DAVIVIENDA con sus clientes, incluyendo lo establecido en el Documento Anexo de Normas y Estándares establecido por DAVIVIENDA.

El procedimiento que debe seguir EL CLIENTE para acceder a este servicio es el siguiente:



- EL CLIENTE enviará a DAVIVIENDA para su aprobación previa e inicial, una muestra de catorce (14) cheques especiales, los cuales deberán cumplir totalmente con las condiciones expresadas por DAVIVIENDA.
- Como mínimo EL CLIENTE siempre deberá radicar y activar 100 cheques especiales.
- Una vez aprobada la muestra de los cheques especiales por parte de DAVIVIENDA, EL CLIENTE podrá contratar por su cuenta y riesgo la elaboración de los cheques con el proveedor que seleccione. De todas maneras, DAVIVIENDA, por motivos de seguridad, conserva la facultad de poder señalar cuales son los proveedores que EL CLIENTE deberá contratar para la elaboración de los cheques.
- Después de recibir los cheques especiales elaborados según las condiciones, características y especificaciones autorizadas por DAVIVIENDA, EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL realizará la radicación y activación de los cheques especiales utilizando el software que para este efecto le suministrará DAVIVIENDA.
- Sólo a partir del momento en que se activen los cheques especiales, EL CLIENTE los podrá girar con cargo a su cuenta corriente. En el caso de que EL CLIENTE gire un cheque sin tener la activación y lo presente al cobro por ventanilla o se presente al canje interbancario, DAVIVIENDA podrá dejarlo de pagar. En estos casos, queda entendido que EL CLIENTE será el único responsable por los perjuicios y los daños que se causen a terceros y a DAVIVIENDA, derivados de su omisión en la activación de los cheques.

Si EL CLIENTE desea cambiar del cheque especial autorizado por DAVIVIENDA alguna condición, característica, especificación técnica o de seguridad o desea cambiar el modelo, el diseño, el proceso de elaboración o el proveedor estará obligado a presentar una solicitud previa a DAVIVIENDA, la cual se tramitará de la manera prevista en este procedimiento.

Además se debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- EL CLIENTE se obliga a mantener y custodiar los cheques especiales y sus chequeras por su cuenta y riesgo, contando para ello con estrictas medidas de seguridad de manera tal que ninguna persona pueda hacer uso indebido de estos cheques.

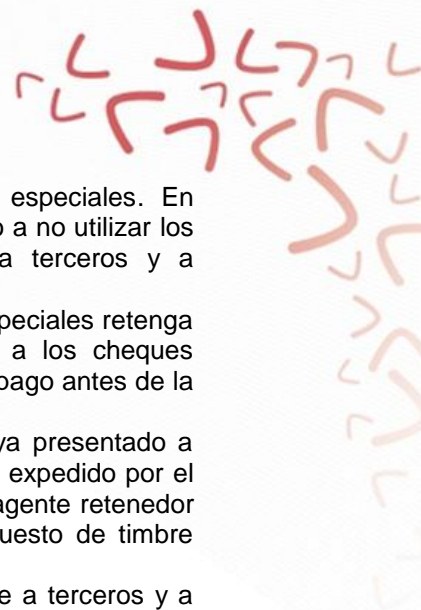
EL CLIENTE se obliga a hacer su mejor esfuerzo para que en los contratos de elaboración de los cheques especiales, se incluya una cláusula en donde DAVIVIENDA pueda practicar auditorías y visitas a las instalaciones del proveedor, mediante la solicitud previa de DAVIVIENDA dirigida al EL CLIENTE.

EL CLIENTE acepta todas las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad del cheque o la chequera, el modelo de los cheques especiales a utilizar, el diseño del cheque y el proceso de elaboración que señale DAVIVIENDA en su Documento Anexo de Normas y Estándares.

En ningún caso EL CLIENTE podrá modificar las condiciones, características y especificaciones de los cheques especiales y sus chequeras, Si hay cualquier modificación o cambio, EL CLIENTE responderá por los perjuicios y daños que se causen a terceros y a DAVIVIENDA, sin perjuicio de las demás acciones que decida iniciar DAVIVIENDA.

EL CLIENTE debe atender de manera inmediata las recomendaciones y modificaciones que DAVIVIENDA considere pertinentes sobre los cheques y chequeras especiales.

Para los efectos del servicio de cheques especiales, si en cualquier momento DAVIVIENDA encuentra que los cheques especiales no cumplen con todas las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad autorizadas, podrá, a su elección, o dar por terminado el servicio sin previo aviso o suspender temporalmente su ejecución mientras EL CLIENTE adopta los correctivos o modificaciones expresados por DAVIVIENDA. Para los efectos del servicio de cheques especiales, después de terminado el servicio por cualquier



causa, cesará la autorización dada a EL CLIENTE para girar cheques especiales. En consecuencia, a partir de ese momento, EL CLIENTE se encontrará obligado a no utilizar los cheques especiales so pena de indemnizar los perjuicios que cause a terceros y a DAVIVIENDA.

EL CLIENTE está obligado a que el proveedor o fabricante de los cheques especiales retenga y pague directamente a la DIAN el impuesto de timbre correspondiente a los cheques elaborados y a entregar a DAVIVIENDA la certificación o el comprobante de pago antes de la activación de los cheques a través del PORTAL EMPRESARIAL.

El CLIENTE no podrá activar ni girar los cheques sin que previamente haya presentado a DAVIVIENDA la certificación o comprobante de pago de Impuesto de Timbre expedido por el proveedor, en caso contrario, DAVIVIENDA automáticamente actuará como agente retenedor y podrá efectuar el débito automático por el valor de la retención del impuesto de timbre causado sobre los cheques activados.

EL CLIENTE siempre será responsable por los daños y perjuicios que cause a terceros y a DAVIVIENDA. Por su parte DAVIVIENDA podrá abstenerse de atender el pago de los cheques que carezcan de la declaración y pago del impuesto de timbre.

### **3.6. MODULO DE ENVIO DE BASE DE DATOS PARA RECAUDOS POR MEDIOS VIRTUALES**

Cuando EL CLIENTE ha contratado el servicio de Recaudo por Oficinas de Servicio, centro de pagos y recaudos, Teléfono Rojo e Internet, y/o DaviPlata dejando su base de clientes deudores en el sistema central de Davivienda, EL CLIENTE debe transmitir un archivo plano con dicha información a través del PORTAL EMPRESARIAL.

Las características de las bases de datos y el procedimiento para el envío se encuentran contempladas en el convenio de Recaudo Empresarial, que ha suscrito previamente EL CLIENTE CON EL BANCO y el cual se encuentra publicado en la pagina web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

### **3.7. MULTICUENTA:**

Es el servicio que permite distribuir automáticamente los cupos de canje y/o sobregiro otorgados a EL CLIENTE, desde la cuenta principal entre sus cuentas corrientes a través del PORTAL EMPRESARIAL.

EL CLIENTE que tenga aprobado el Portafolio Corporativo con cupo de canje y/o sobregiro puede, a través de la opción de distribución de cupo de canje y/o sobregiro, actualizar y autorizar el cupo asignado a cada cuenta corriente según su necesidad.

EL CLIENTE podrá asignar usuarios diferentes para las funcionalidades de Modificar y Actualizar Multicuenta para su manejo en el PORTAL EMPRESARIAL.

### **3.8. PAGO DE IMPUESTOS DISTRITALES DE BOGOTA:**

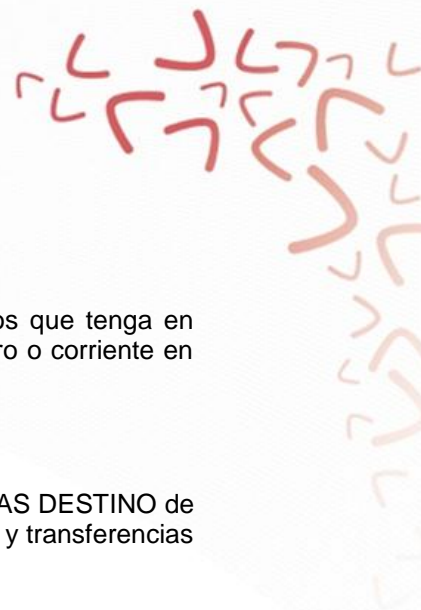
Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, previa consulta de los impuestos a pagar, realizar pago de impuestos distritales de Bogotá a través del PORTAL EMPRESARIAL, mediante transferencia de fondos desde sus productos.

### **3.9. 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.

Los cobros generados por las transferencias enviadas y recibidas no están asociados al manejo del PORTAL EMPRESARIAL. Estas son establecidas por el uso del servicio y se publican en la tabla de valores del banco en la red de oficinas.

La tasa de cambio que será utilizada en las transferencias internacionales será aquella que DAVIVIENDA esté reconociendo para la venta de dólares de Estados Unidos en la misma fecha de la solicitud.



### **3.10. PAGO DE PRODUCTOS DE DAVIVIENDA**

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

### **3.11. INSCRIPCIONES**

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

### **3.12. DOMICILIACION DE PAGOS DE SERVICIOS PUBLICOS 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 del banco con este servicio.

### **3.13. SOLICITUD DE PAGOS EN OFICINA - CHEQUE DE GERENCIA**

Es el servicio que permite el envío de solicitudes de pagos 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 CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago

EL CLIENTE validará el proceso y lo actualizará, así mismo antes de la actualización tendrá la opción de corregir los registros rechazados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

Es responsabilidad del CLIENTE revisar las respuestas de los procesos y asegurarse que la transacción haya sido exitosa.

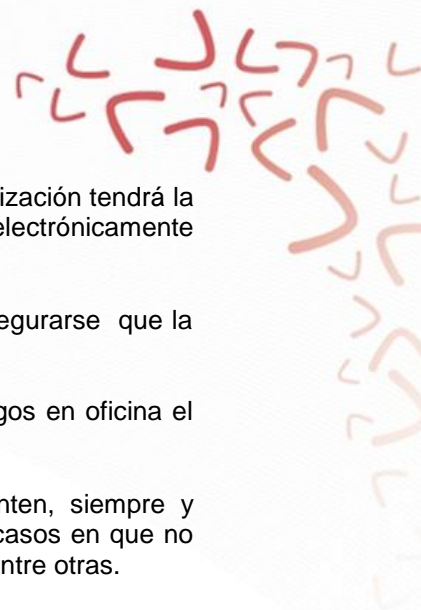
### **3.14. PAGOS ESPECIALES**

Es el servicio que le permite a EL CLIENTE la realización de pagos a cuentas de DAVIVIENDA, pagos a cuentas de otros bancos y el envío de solicitudes de pagos en oficina en efectivo o 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 CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago.





EL CLIENTE validará el proceso y lo actualizará, así mismo antes de la actualización tendrá la opción de corregir los registros rechazados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

Es responsabilidad del CLIENTE revisar las respuestas de los procesos y asegurarse que la transacción haya sido exitosa.

EL CLIENTE podrá definir un periodo de vigencia para las solicitudes de pagos en oficina el cual se denomina ciclo de pagos.

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.

El CLIENTE se abstendrá de cancelar o modificar una orden de pago una vez ha sido ejecutado por DAVIVIENDA a favor del tercero BENEFICIARIO.

En caso de requerir una cancelación o modificación de una orden de pago, deberá presentar la solicitud escrita en tal sentido y en las condiciones definidas en el numeral primero de ésta cláusula, con por lo menos cuatro (4) días de anticipación a la fecha de pago de la orden a modificar o cancelar.

Para los pagos a cuentas de Davivienda y de otros Bancos el servicio se rige por las condiciones generales que se mencionan en el numeral 2 de la presente cláusula.

DAVIVIENDA realizará los pagos a terceros autorizados por el BENEFICIARIO siempre y cuando se presente poder especial autenticado, especificando el pago a cobrar e indicando nombre completo y número de documento del BENEFICIARIO y del autorizado. Para los pagos de pensiones este poder deberá estar acompañado del certificado de supervivencia expedido por un notario o quien haga sus veces con fecha de expedición no mayor a 30 días.

**CLAUSULA CUARTA. - 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.