Banco Davivienda S.A.

REGLAMENTO DE USO DEL SERVICIO ZONA LLAVES

Zona Llaves es un servicio que ofrece el Banco Davivienda S.A. (en adelante "Davivienda") a través de Redeban (en adelante el "Servicio"), disponible para cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos de bajo monto u ordinarios, cuyo titular es un CLIENTE, y a través del cual se podrá enviar y recibir dinero en línea a cualquier persona natural que tenga una llave asociada a una cuenta de ahorros, corriente o depósito de bajo monto u ordinario en Davivienda, o alguna Entidad que haya habilitado el servicio con Redeban dentro del territorio nacional.

El presente reglamento define las condiciones, características, derechos, obligaciones y usos del Servicio Zona Llaves, las cuales son aceptadas por el CLIENTE a partir del momento del Registro en los Canales que Davivienda. disponga para tal fin.

1. **DEFINICIONES:** Para efectos del presente reglamento se entenderán las siguientes definiciones las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas:

   1.1. **Aplicaciones:** Son las aplicaciones móviles Davivienda y DaviPlata para CLIENTES, en donde se disponibiliza el Servicio Zona Llaves.
   1.2. **Canales:** Son los canales habilitados por Davivienda para el Servicio de Zona Llaves, tales como: la Aplicación Davivienda, la Aplicación DaviPlata y los demás que de tiempo en tiempo Davivienda estime conveniente integrar.
   1.3. **Cancelación**: Es la novedad de cancelar una Llave previamente creada lo que incluye desvincularla del Producto de Depósito al cual fue asociada.
   1.4. **Cliente**: Son las personas naturales que tienen un Producto de Depósito.
   1.5. **Destinatario:** Son las personas naturales que se encuentran vinculadas en el Directorio de Redeban, quienes recibirán los recursos objeto de la Transferencia.
   1.6. **Directorio**: Es el repositorio central de información administrado por Redeban, en el que se alojan los registros de las Llaves y sus novedades.
   1.7. **Entidad:** Son las personas jurídicas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que se encuentran vinculadas al Directorio administrado y operado por Redeban.
   1.8. **Llave:** Es el identificador que el CLIENTE vincula con su Producto de Depósito. Para la aplicación móvil Davivienda, las Llaves pueden ser: número de celular, identificación del cliente, correo electrónico, y código alfanumérico. Para la aplicación móvil DaviPlata, las Llaves pueden ser: número de celular, número de Identificación del cliente, y código alfanumérico. En cualquier momento, Davivienda o Redeban podrán habilitar o deshabilitar una o varias Llaves, situación que será debidamente informada por los canales que Davivienda señale.
   1.9. **Originador:** Son las personas naturales que se encuentran vinculadas en el Directorio de Redeban y actúan como originadoras de una transferencia, a través de productos de depósito en alguna de las Entidades.
   1.10. **Producto de Depósito:** Es la cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito de bajo monto u ordinario, registrada por el CLIENTE y asociada a una Llave en específico,

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco Davivienda S.A.

que se encuentre vigente, aperturada en Davivienda y/o DaviPlata, de la que es titular el CLIENTE y en la cual se pueden iniciar o recibir las Transferencias. Davivienda podrá en cualquier momento autorizar otros productos de depósito, los cuales serán informados por los canales que esta señale.

1.11. **Redeban**: Es Redeban S.A. identificada con el Nit. 8300705271, sociedad encargada de administrar el Directorio y el sistema de pagos de bajo valor inmediato a través del cual opera el Servicio.

1.12. **Registro:** Es el proceso mediante el cual se crea una Llave y se asocia a una Producto de Depósito.

1.13. **Transferencia:** Son las órdenes de transferencias y/o pagos generados entre el Originador y Destinatario procesadas, compensadas y liquidadas por Redeban a través de su sistema de bajo valor inmediato en el cual participan las Entidades.

1.14. **Zona Llaves**: Hace referencia a la funcionalidad disponible en las aplicaciones móviles y demás canales en los que Davivienda decida integrarla. Se denominará "Transferir con Llaves Davivienda" en la aplicación móvil Davivienda y "Mis Llaves DaviPlata" en la aplicación móvil DaviPlata. En esta funcionalidad, el CLIENTE podrá registrar y asociar Llaves a sus Productos de Depósito, consultar las Llaves registradas, eliminar Llaves y realizar Transferencias a otras Llaves.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

2.1. El CLIENTE sólo debe conocer la llave del destinatario.

2.2. Se maneja como un servicio disponible para los productos de depósito a través de los canales de Davivienda.

2.3. Davivienda se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este Servicio en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este Servicio se informarán oportunamente mediante publicación en las páginas www.davivienda.com y www.daviplata.com y/o en un diario de circulación nacional, mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, y/o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, el CLIENTE no se presenta a cancelar el Servicio o continúa ejecutándose, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

2.4. Davivienda pondrá a disposición de sus CLIENTES mediante sus canales el acceso y Registro al Servicio Zona Llaves.

2.5. Para el Registro, el CLIENTE deberá autenticarse a través de los Canales dispuestos por Davivienda, para acceder al Servicio Zona Llaves

2.6. El Servicio está sujeto a límites y restricciones en cuanto a monto, periodicidad, número de transferencias, y llaves habilitadas que podrán ser modificados por Davivienda o Redeban, los cuales se publicarán en los canales que Davivienda establezca para tal fin.

3. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CLIENTE DEL SERVICIO ZONA LLAVES:

El CLIENTE se obliga a:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco Davivienda S.A.

3.1. No licenciar, comercializar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del Servicio Zona Llaves, ni de los signos distintivos, ni de las herramientas o del servicio al que accede. Es deber del CLIENTE respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad y cualquier otra prerrogativa existente del Servicio, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial del Servicio Zona Llaves.

3.2. Utilizar el Servicio Zona Llaves para operaciones y actividades lícitas.

3.3. Suministrar toda la información necesaria para la ejecución del Servicio Zona Llaves

3.4. Dar cumplimiento a las condiciones y términos de uso de los productos de depósito definidos por Davivienda, así como de los canales dispuestos por Davivienda que permiten el acceso a el Servicio Zona Llaves.

3.5. El CLIENTE es el único responsable por concepto de las transferencias que realiza o recibe a partir de la funcionalidad del Servicio Zona Llaves, como también por las reclamaciones presentadas por el envío erróneo de recursos a una Llave por la opción de transferir a una llave. El CLIENTE será responsable de solicitar la devolución de los recursos al Destinatario de la transferencia.

3.6. En el evento en que el Destinatario de la transferencia acepte devolver los recursos, será responsabilidad del Destinatario realizar la devolución de manera directa al Originador de la transferencia a través de la zona llaves o por el medio que acuerden las partes.

3.7. Davivienda no aplicará la devolución de la tarifa cobrada al Originador de la transferencia por el uso del Servicio Zona Llaves cuando el Destinatario de la transferencia realice la devolución de los recursos de la transacción.

3.8. Dar inmediato aviso a Davivienda sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del Servicio Zona Llaves.

3.9. Custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales de autenticación, identificación y seguridad definidas para el CLIENTE para ingresar desde un celular, tableta o computador a los canales de Davivienda. Es responsabilidad del CLIENTE el uso y acceso de cualquier tercero a los canales de Davivienda con sus credenciales de identificación y autenticación. Todas las transferencias que se hayan realizado en incumplimiento de este deber, son y serán responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

4. RESPONSABILIDADES:

4.1. El CLIENTE acepta usar el Servicio Zona Llaves bajo su propia responsabilidad y riesgo. Así mismo, conoce y acepta que la calidad e idoneidad del Servicio es responsabilidad exclusiva de Redeban.

4.2. El CLIENTE exonera a Davivienda de cualquier tipo de responsabilidad directa o indirecta para con terceros derivada de conductas realizadas por el CLIENTE con base en los servicios y/o productos suministrados.

4.3. El CLIENTE es responsable de verificar el monto de las transferencias realizadas a través de la funcionalidad del Servicio Zona Llaves.

4.4. Davivienda no garantiza la disponibilidad y continuidad del Servicio por tratarse de servicios prestados y ofrecidos directamente por Redeban, por lo tanto, no puede garantizar que el funcionamiento del Servicio Zona Llaves sea ininterrumpido o que

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco Davivienda S.A.

no tendrá errores, falta de actualización en tiempo real, o fallas derivadas de la falta de disponibilidad de las demás Entidades financieras o Redeban en el momento en que se realiza una transferencia o registro en el Directorio.

4.5. En la medida que lo permitan las leyes vigentes, en particular las existentes en materia de protección al consumidor, Davivienda queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse en la falta de disponibilidad, accesibilidad o de continuidad del funcionamiento del Servicio Zona Llaves ofrecido por Redeban.

4.6. De igual forma, el CLIENTE declara y reconoce que el uso del Servicio Zona Llaves, no genera alguna relación laboral o de dependencia, asociación, joint venture, representación, mandato, agencia comercial, franquicia, cuentas en participación o algún tipo de vinculación entre el CLIENTE y Davivienda.

4.7. Davivienda hará todos los esfuerzos para evitar situaciones que afecten a las partes; sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como, pero sin limitarse a ellas, fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales, entre otros y, así lo acepta el CLIENTE con la aceptación del presente Reglamento.

4.8. El CLIENTE se compromete a proteger la confidencialidad de las credenciales y datos asociados al uso del Servicio Zona Llaves.

4.9. El CLIENTE se compromete a notificar de inmediato cualquier acceso no autorizado a los canales Davivienda, robo, pérdida de datos o error detectado en una Transferencia.

4.10. Está prohibido usar la funcionalidad del Servicio Zona Llaves para actividades ilegales o fraudulentas.

4.11. Davivienda no será responsable por transferencias erróneas si el cliente ingresa datos incorrectos al momento de realizar una Transferencia.

5. AUTORIZACIONES: El CLIENTE autoriza a Davivienda para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el Servicio Zona Llaves en los siguientes eventos:

5.1. Cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso del Servicio Zona Llaves.

5.2. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al CLIENTE en virtud del presente documento o la normatividad aplicable.

5.3. Cuando se utilice el Servicio Zona Llaves para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso.

5.4. Como medida de seguridad para Davivienda o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.

5.5. En caso de que Davivienda llegue a conocer que el CLIENTE se encuentre utilizando el Servicio Zona Llaves para promover la venta de productos y/o servicios ilícitos o que se encuentren prohibidos y/o restringidos en la normatividad vigente.

5.6. En caso de cancelación del producto de depósito.

5.7. En caso de terminación del Servicio de Zona Llaves.

5.8. En el evento en que el CLIENTE no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por Davivienda.

5.9. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco Davivienda S.A.

Parágrafo: La decisión de terminación será informada previamente al CLIENTE mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio idóneo que determine Davivienda para el efecto. En cualquiera de estos eventos, Davivienda estará facultada para cancelar de manera inmediata o en el tiempo que estime conveniente el Servicio Zona Llaves.

6. **TARIFAS:** Este Servicio puede estar sujeto al cobro de una contraprestación (Tarifa) por parte de Davivienda, la cual se causará en el momento en que se realice una transferencia efectiva hacia una Llave. Las Tarifas podrán ser consultadas por el CLIENTE en la tabla de tasas y tarifas publicadas en www.davivienda.com y/o www.daviplata.com, y también serán puestas a su disposición al momento del registro en el Servicio Zona Llaves.

   Parágrafo: Davivienda podrá incrementar las tarifas que cobra al CLIENTE, las cuales se le darán a conocer con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que Davivienda determine o la normatividad vigente señale para el efecto. Si transcurrido este tiempo, el CLIENTE continúa utilizando el Servicio Zona Llaves, se entenderá que acepta las nuevas Tarifas indicadas por Davivienda.

7. **AUTORIZACIÓN DEL DÉBITO:** El CLIENTE autoriza a Davivienda para debitar de su Producto de Depósito la Tarifa por el Servicio Zona Llaves, de conformidad con las Tarifas establecidas por Davivienda, las cuales podrá consultar en la tabla de tasas y tarifas publicadas en www.davivienda.com y/o www.daviplata.com.

   El débito de esta Tarifa se realizará en el momento en que la Transferencia sea efectiva, es decir, cuando se acrediten fondos en el producto de depósito del Destinatario por transferencias realizadas a través del Servicio Zona Llaves. El CLIENTE acepta y autoriza a Davivienda, para debitar el valor de cualquier transferencia asociada a una operación fraudulenta o efectuada en incumplimiento de este reglamento sin previo aviso. Este débito se podrá realizar sobre cualquier Producto de Depósito activo que tenga asociada o no al CLIENTE.

8. **PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS – SARLAFT:** En cumplimiento del deber legal que le asiste a Davivienda para prevenir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y sus delitos conexos, el CLIENTE declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros, razón por la cual, acepta que en el evento en que haga parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), la lista ONU y demás listas de carácter internacionales vinculantes para Colombia, o que haya sido vinculado judicialmente en investigaciones por delitos asociado al LA/FT, será responsable por los daños y perjuicios patrimoniales y reputacionales, que con ocasión a estas circunstancias le ocasione a Davivienda, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a Davivienda, para dar por terminado unilateralmente el presente Servicio Zona Llaves en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco Davivienda S.A.

9. **MODIFICACIONES:** Davivienda se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los presentes términos y condiciones en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones se informarán a través del medio idóneo que determine Davivienda. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, el CLIENTE continúa utilizando la funcionalidad del Servicio Zona Llaves, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de los términos y condiciones.

10. **CANALES DE ATENCIÓN:** En el evento de presentar alguna inquietud relacionada con el Servicio Zona Llaves tales como: falta de disponibilidad, incoherencia en la información Transferencia que requiera ajustes o medidas especiales, fallas en las Transferencias realizadas a través del Servicio Zona Llaves o reclamaciones derivadas de solicitudes para validaciones, Davivienda pondrá a disposición de los CLIENTES los siguientes canales de atención: para la aplicación Davivienda: Chat de la Aplicación, Call Center Bogotá al (601) 3383838 o al 01 8000 123838 a nivel nacional, para la aplicación Daviplata: chat de la Aplicación, en el botón "¿Necesita ayuda?". En todo caso, Davivienda podrá en cualquier momento adicionar los canales que considere pertinentes para estos efectos. Las áreas operativas de Davivienda y de DaviPlata se encargarán de canalizar los requerimientos a que haya lugar con Redeban, si por la operatividad del Servicio Zona Llaves resultare necesario.

11. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de las disposiciones legales, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015 y demás normas complementarias, Davivienda cuenta con una política para el tratamiento de los datos personales, la cual está disponible en www.davivienda.com. Dicha política incluye, entre otras disposiciones, las finalidades del tratamiento de los datos personales de los titulares y los canales mediante los cuales el CLIENTE puede ejercer sus derechos. El CLIENTE manifiesta que otorgó el consentimiento a través de los formatos físicos y/o electrónicos definidos por Davivienda, de manera voluntaria, expresa y previa para que Davivienda recolecte, almacene, use, circule y suprima el tratamiento de los datos personales suministrados o que llegue a suministrar con el fin de realizar el proceso de vinculación, solicitud de productos y/o servicios, y donde se informaron las finalidades del tratamiento de los datos respecto de los cuales Davivienda solicitó su autorización.

12. **REINTEGROS:** Los reintegros por transferencias enviadas a Llaves con origen de los recursos del Producto de Depósito, aplican únicamente en el escenario que Davivienda identifique que la Transferencia enviada por el Servicio Zona Llaves es una transacción no autorizada por el CLIENTE. El Banco se reserva el derecho de solicitar documentación adicional para validar la solicitud y realizará reintegros únicamente si se comprueban errores o irregularidades.

13. **RECLAMACIONES ASOCIADAS A LLAVES REGISTRADAS:** Davivienda se obliga a dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados para la funcionalidad del Servicio Zona Llaves de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley.

14. **TERMINACIÓN DEL SERVICIO ZONA LLAVES:** El Servicio de Zona Llaves tendrá una vigencia

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

indefinida. Sin embargo, Davivienda se reserva el derecho a darlo por terminado en cualquier momento, lo cual será informado a través de su página web, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

Nombres _____
Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____
Tipo de Id. _____ No. _____
Fecha de declaración _____ Hora _____
IP dispositivo _____ Canal _____
No. único de solicitud _____

Banco Davivienda S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA