



## REGLAMENTO DE USO DEL SERVICIO ENTRE CUENTAS (NEGOCIO)

En el presente documento se establece el reglamento a través del cual el Negocio solicita y acepta ser registrado en el servicio Entre Cuentas operado por Redeban (como tales términos se definen más adelante). Por lo tanto, el presente reglamento define las condiciones, características, derechos, obligaciones y usos del servicio Entre Cuentas, las cuales son aceptadas incondicionalmente por el Negocio a partir del momento del Registro en los canales que Banco Davivienda S.A. (en adelante "Davivienda") disponga para tal fin.

### 1. DEFINICIONES

Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones que podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas:

- 1.1. Aplicación Davivienda Móvil:** Es la aplicación de Davivienda para personas naturales desde la que se podrán hacer, entre otras cosas, el Registro como Negocio en el servicio Entre Cuentas.
- 1.2. Canales:** Son los canales habilitados por Davivienda para el servicio Entre Cuentas, tales como: Aplicación Davivienda Móvil y los demás que de tiempo en tiempo Davivienda estime conveniente integrar.
- 1.3. Código QR:** Es la imagen bidimensional "*quick response code*" de formato EMVCO que contiene información encriptada y que es requerida para emitir una instrucción de débito de recursos a la cuenta de depósito registrada del Pagador en favor del Negocio. Este puede ser interoperable al permitir transferencias entre diferentes Entidades.
- 1.4. Código QR de Monto Abierto:** Es el Código QR generado por el Negocio a través de los Canales establecidos por Davivienda, el cual es puesto a disposición de manera física o digital por el Negocio al Pagador. Para realizar la Transacción el Pagador desde el Canal, lee el Código QR de Monto Abierto e ingresa el monto a pagar. Con un mismo Código QR de Monto Abierto el Negocio podrá recibir Transacciones por parte de uno o más Pagadores.
- 1.5. Código QR de Monto Fijo:** Es el Código QR generado por el Negocio a través de los Canales establecidos por Davivienda o desde un datáfono Redeban al momento de la transacción de manera digital por el Negocio al Pagador. Para realizar la transacción, el Pagador lee desde el Canal el Código QR de Monto Fijo, cuyo monto ha sido definido por el Negocio.
- 1.6. Cuenta de depósito:** Es la cuenta de ahorros vigente aperturada en Davivienda y de la que es titular el Negocio, por medio de la cual son pagados o transferidos los dineros de los Pagadores a favor de los Negocios registrados en el servicio Entre Cuentas, por concepto

de las ventas de productos y/o servicios comercializados por el Negocio. Davivienda podrá en cualquier momento autorizar otros productos de depósito los cuales serán informados por los canales que esta señale.

- 1.7. **Devolución:** Corresponde a la solicitud efectuada por un Pagador a un Negocio que tiene como objetivo requerir la Devolución de los fondos correspondientes de una Transacción de compra efectiva. El Negocio a través del Módulo Administrativo de Entre Cuentas deberá realizar la solicitud de Devolución dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la Transacción de compra efectiva. Si el Negocio no realiza la solicitud de Devolución a través de Entre Cuentas dentro del tiempo antes señalado, se sujetará a lo establecido en el numeral 3.7 de la sección 3 de este Reglamento. En el proceso de Devolución no se devolverá al Negocio la Tarifa cobrada. Al Pagador se le devolverá el valor causado por concepto de costo tributario de GMF al momento de aplicar esta Devolución.
- 1.8. **Directorio MultiAlias:** Es el repositorio central de información de propiedad de Redeban, que contiene la información básica de los Pagadores y/o Negocios en Entre Cuentas permitiendo identificar el Pagador (originador) y el Negocio (receptor).
- 1.9. **Entidad:** Son las personas jurídicas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que se encuentran vinculadas al servicio Entre Cuentas administrado y operado por Redeban en el Directorio MultiAlias.
- 1.10. **Entre Cuentas:** Es el servicio de transferencias inmediatas de Redeban mediante el cual un Negocio puede recibir el pago de sus ventas a través de Código QR.
- 1.11. **MID (Merchant ID):** Corresponde al número que identifica al Negocio en el servicio Entre Cuentas, también es conocido como código único.
- 1
- 1.12. **Módulo Administrativo:** Es la herramienta por medio de la cual los Negocios podrán:
  - i. Generar Códigos QR para vender
  - ii. Generar Novedades
  - iii. Revisar las transacciones recibidas
  - iv. Realizar devoluciones
  - v. Generar informes asociados al uso del servicio Entre Cuentas
  - vi. Demás funcionalidades que Davivienda incorpore de tiempo en tiempo en el servicio Entre Cuentas
- 1.13. **Negocio:** Son las personas naturales que tienen una Cuenta de Depósito.
- 1.14. **Novedad:** Es el proceso que se ejecuta frente a una solicitud realizada por el Negocio para cambiar y/o actualizar la información en Entre Cuentas.

- 1.15. Pagador:** Son las personas naturales que se encuentran vinculadas en el Directorio MultiAlias de Redeban y actúan como originadoras de una Transacción, a través de productos de depósito de dinero electrónico, cuenta de ahorro de trámite simplificado, cuenta de ahorros y/o corriente en alguna de las Entidades.
- 1.16. Redeban:** Es Redeban S.A. identificada con el Nit. 8300705271, sociedad encargada de administrar Entre Cuentas y quien es el dueño y responsable de operar el servicio Entre Cuentas.
- 1.17. Registro:** Es el proceso mediante el cual el Negocio ingresa sus datos en los Canales dispuestos por Davivienda para habilitar el servicio Entre Cuentas y confirma y/o acepta su participación en el mismo, así como la autorización de tratamiento de datos personales.
- 1.18 Superposición:** Acción en la cual se ubican dos o más Códigos QR interoperables de Redeban físicos o digitales con diferentes entidades en un mismo Negocio. De acuerdo con las reglas del servicio Entre Cuentas, un Negocio no podrá generar más de un Código QR de Redeban con más de una Entidad.
- 1.19. Tarifa:** Son los valores que el Negocio debe pagar con ocasión del uso de Entre Cuentas. Esta Tarifa se cobra en el momento del abono de cada transacción que se reciba a través de Entre Cuentas. Las Tarifas podrán ser consultadas por el Negocio en la tabla de tasas y tarifas publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)
- 1.20. Transacción:** Son las órdenes de transferencias generadas entre el Pagador y Negocio procesadas, compensadas y liquidadas por Redeban a través del servicio Entre Cuentas producto de la comercialización de productos y/o servicios ofrecidos por el Negocio.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

21. Davivienda pondrá a disposición de los Negocios mediante sus Canales el acceso y Registro al servicio Entre Cuentas y al Módulo Administrativo.
22. Para el Registro, el Negocio deberá autenticarse a través de los Canales dispuestos por Davivienda, para acceder al servicio Entre Cuentas.
23. Una vez se realice el Registro, Redeban será el encargado del proceso de asignación o marcación de los MID (Merchant ID) de venta presente y la respectiva notificación a Davivienda sobre el resultado del proceso.
24. Entre Cuentas está sujeto a límites y restricciones en cuanto a monto, periodicidad y número de transacciones, que podrán ser modificados por Davivienda o Redeban, los cuales se publicarán en los canales que Davivienda establezca para tal fin.



25. El Negocio podrá disponer un Código QR de Monto Abierto o Código QR de Monto Fijo para aceptar Transacciones.

### 3. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL NEGOCIO

El Negocio se obliga a:

31. No licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del servicio Entre Cuentas, ni de los signos distintivos, ni de las herramientas o del servicio al que accede. Es deber del Negocio respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad y cualquier otra prerrogativa existente del servicio, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial de Entre Cuentas.
32. Utilizar el servicio Entre Cuentas para operaciones y actividades lícitas.
33. Suministrar toda la información necesaria para la ejecución del servicio Entre Cuentas.
34. Dar cumplimiento a las condiciones y términos de uso de la Cuenta de Depósito definidos por Davivienda, así como de los Canales de Davivienda que permiten el acceso a el servicio Entre Cuentas.
35. El Negocio es el único responsable por concepto de Devoluciones asociadas a la no conformidad de los bienes o servicios que comercializa, como también por las reclamaciones presentadas por el desconocimiento de la compra. El Negocio será responsable de dar respuesta al Pagador por este tipo de conceptos y en consecuencia realizar el reembolso de los dineros a el Pagador a través del Módulo de Administrativo.
36. Aplicar las Devoluciones de las Transacciones cuando el Pagador así lo solicite en los términos de la ley aplicable, en especial el Decreto 587 de 2016, norma que la reemplace, modifique, adicione o sustituya.
37. En el evento en que el Negocio genere la Devolución a través del Módulo Administrativo, deberá contar con la disponibilidad de los fondos para las Devoluciones. En el evento en que la Devolución se solicite fuera de los tiempos habilitados para el servicio Entre Cuentas, será responsabilidad del Negocio realizar la Devolución de manera directa al Pagador y fuera del servicio Entre Cuentas.
38. Davivienda no aplicará la devolución de la Tarifa cobrada al Negocio por el uso del servicio Entre Cuentas cuando el Negocio realice la Devolución de la Transacción fuera de los tiempos establecidos en el numeral 1.7 de la sección 1 de este Reglamento.



- 3.9. Custodiar y proteger los Códigos QR generados a través de los Canales y que hacen parte del servicio de Entre Cuentas. Davivienda no se hace responsable por: i) el manejo que el Negocio de a sus Códigos QR, ii) fraudes derivados por la custodia de los Códigos QR, el Negocio deberá generar exclusivamente un Código QR de Entre Cuentas. Es decir no podrá existir Superposición.
- 3.10. Garantizar la correcta asignación del monto para el uso del Código QR de Monto Fijo y validar que el monto registrado por el Pagador al leer el Código QR de Monto Abierto corresponda al valor de la transacción.
- 3.11. Dar aviso inmediato a Davivienda sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del servicio Entre Cuentas
- 3.12. Custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales de autenticación, identificación y seguridad definidas por el Negocio para ingresar desde un celular, tableta o computador a los Canales de Davivienda. Es responsabilidad del Negocio el uso y acceso de cualquier tercero a los Canales con sus credenciales de autenticación, identificación y seguridad. Todas las Transacciones que se hayan realizado en incumplimiento de este deber, son y serán responsabilidad exclusiva del Negocio.

## 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. El Negocio acepta usar el servicio Entre Cuentas bajo su propia responsabilidad y riesgo. Así mismo, conoce y acepta que la calidad e idoneidad del servicio Entre Cuentas es responsabilidad exclusiva de Redeban. De esta manera, exonera a Davivienda de toda responsabilidad civil, penal, comercial, corporativa, administrativa, o de cualquier otra naturaleza, por cualquier perjuicio directo o indirecto que se presente como consecuencia del uso del servicio Entre Cuentas.
- 4.2. El Negocio exonera a Davivienda de cualquier tipo de responsabilidad directa o indirecta para con terceros derivada de conductas realizadas por el Negocio con base en los servicios y/o productos suministrados.
- 4.3. El Negocio es responsable por el estado, calidad, idoneidad, entrega y obligaciones relacionados con los productos bienes y/o servicios comercializados por el Negocio, en donde sea utilizado el servicio Entre Cuentas, para la ejecución de la Transacción de compraventa, por lo que el Negocio se obliga a mantener indemne a Davivienda, frente a cualquier reclamación por parte de Pagadores o terceros.
- 4.4. El Negocio es responsable de verificar el monto de las Transacciones realizadas por el Pagador a través de Código QR de Monto Fijo o Código QR de Monto Abierto y de asumir las consecuencias en caso de recibir un monto diferente al pactado con su Pagador.

- 4.5. 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 Entre Cuentas sea ininterrumpido o que no tendrá errores, falta de actualización en tiempo real, o fallas derivadas de la falta de disponibilidad de las demás Entidades o Redeban en el momento en que se realiza una Transacción o Registro en el Directorio MultiAlias.
- 4.6. 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 Entre Cuentas ofrecido por Redeban.
- 4.7. De igual forma, el Negocio declara y reconoce que el uso del servicio Entre Cuentas, 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 Negocio y Davivienda.
- 4.8. 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 Negocio con la aceptación del presente Reglamento.
- 4.9. Que el COMERCIO conoce y acepta que las bases de datos que comparte con Davivienda, para el uso de la tecnología de acceso de Entre Cuentas, contienen datos exclusivamente corporativos que en todo caso, cumplen con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, junto con su Decreto Reglamentario 886 de Mayo de 2014 y el Decreto 1377 de 2013 sobre Habeas Data y Protección de Datos, y demás normas que las reemplacen, modifiquen, adicionen o sustituyan.

Así las cosas, el COMERCIO garantiza que los datos corporativos que figuran en las bases de datos entregadas a DAVIVIENDA, cuentan con las autorizaciones respectivas de los Titulares en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes."

## 5. AUTORIZACIONES

El Negocio autoriza a Davivienda para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el servicio de Entre Cuentas o sus Códigos QR en los siguientes eventos:

- 5.1. Cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso del servicio Entre Cuentas.

52. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al Negocio en virtud del presente documento o la normatividad aplicable.
53. Cuando se utilice el servicio Entre Cuentas para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso.
54. Como medida de seguridad para Davivienda o para el mismo Negocio por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
55. En caso de que Davivienda llegue a conocer que el Negocio se encuentre utilizando el servicio Entre Cuentas para promover la venta de productos y/o servicios ilícitos o que se encuentren prohibidos y/o restringidos en la normatividad vigente.
56. En caso de cancelación de la Cuenta de Depósito.
57. En caso de terminación del servicio Entre Cuentas.
58. En el evento en que el Negocio no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por Davivienda.
59. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

**PARÁGRAFO:** La decisión de terminación será informada previamente al Negocio 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 Entre Cuentas.

## 6. TARIFAS

Este servicio estará sujeto al cobro de una contraprestación (Tarifa) por parte de Davivienda, la cual se causará en el momento en que se realice una Transacción efectiva a la Cuenta de Depósito. Las Tarifas podrán ser consultadas por el Negocio en la tabla de tasas y Tarifas publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y también serán puestas a su disposición al momento del Registro en el servicio Entre Cuentas.

**PARÁGRAFO:** Davivienda podrá incrementar las Tarifas que cobra al Negocio, 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 Negocio continúa utilizando el servicio Entre Cuentas, se entenderá que acepta las nuevas Tarifas indicadas por Davivienda.

## 7. AUTORIZACIÓN DEL DÉBITO

El Negocio autoriza a Davivienda para debitar de su Cuenta de Depósito la Tarifa por el servicio de Entre Cuentas, de conformidad con las Tarifas establecidas por Davivienda, las cuales podrá consultar en la tabla de tasas y tarifas publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). El débito de esta Tarifa se realizará en el momento en que la Transacción se encuentre efectiva, lo anterior quiere decir que se acrediten fondos en la Cuenta de Depósito del Negocio por transferencias realizadas a través de un Código QR generado por el Negocio mediante el servicio Entre Cuentas. El Negocio acepta y autoriza a Davivienda, para debitar el valor de cualquier venta asociada a una operación fraudulenta o efectuada en incumplimiento de este reglamento sin previo aviso. Este débito se podrá realizar sobre cualquier cuenta activa que tenga asociada o no al Negocio.

## 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 Negocio 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 el Negocio o alguno de sus socios o accionistas, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan 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 de Entre Cuentas en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

## 9. MODIFICACIONES

Davivienda se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este Reglamento 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 Negocio continúa utilizando la funcionalidad de Entre Cuentas, 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 Entre Cuentas tales como: falta de disponibilidad, incoherencia en la información transaccional que requiera ajustes o



medidas especiales, fallas en el Código QR o reclamaciones derivadas de los procesos de Devoluciones, Davivienda pondrá a disposición de los Negocios los siguientes canales de atención: Chat, Call Center Bogotá al (601) 606 9090 o al 01 8000 11 3653 a nivel nacional, App Davivienda y demás canales que Davivienda considere pertinentes. Davivienda se encargará de canalizar los requerimientos a que haya lugar con Redeban, si por la operatividad del servicio Entre Cuentas resultare necesario.

## **11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO ENTRE CUENTAS**

El servicio Entre Cuentas tendrá una vigencia 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.