



DAVIVIENDA

Banco Davivienda S.A.

2023

Banco Davivienda

DaviPlata

**COTIZACIÓN NO. 144209 DEL CONTRATO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS TIPO 4 – COLOMBIA COMPRA
EFICIENTE- EVENTO DE COTIZACIÓN**

El Banco Davivienda S.A presenta las alternativas de pago para la entrega de las transferencias monetarias condicionadas del Programa Jóvenes en Acción de Prosperidad Social.



Tabla de contenido

COTIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	5
CAPÍTULO 1	5
MEDIO DE PAGO	5
1. DaviPlata	5
1.2. Pago por giro	7
CAPÍTULO 2	7
VALORES AGREGADOS	7
2.1. Producto	8
2.1.1. Acceso y Uso del Producto	8
2.1.2. DaviPlata para Personas con Discapacidad Visual	9
2.1.3. Microseguros	9
2.1.3.1. Microseguro de Vida	9
2.1.3.2. Microseguro de Mascota	10
2.1.3.3. Microseguro de Bicicleta	11
2.1.4. Aplicación DaviPlata (App)	12
2.1.5. Sim Card	12
2.1.6. Tarjeta Virtual DaviPlata	12
2.1.7. Compra en Comercios Físicos con código QR	13
2.1.8. Compra en Comercios Físicos por Datáfono con el número de celular	13
2.1.9 Crédito	14
2.1.9.1. Nanocrédito	14
2.1.9.2 Crédito rotativo	14
2.1.10. Bolsillos de Ahorro	14
2.1.11. Pagar en PSE	15
2.1.12. Servicio de Transferencias a Otros Bancos Transfiya y ACH Colombia	15
2.1.13. Tienda Virtual	15
2.1.14. Mi Negocio	15
2.1.15. Toque y Pase	16
2.1.16. Transferencia por voz	16
2.2. Canales de Atención (PQRS)	16
2.3. Educación Financiera	17
2.4. Bancarización	18



2.5. Pagos	19
2.6 Logos de los programas en los Canales de Pago	19
CAPÍTULO 3	20
MENORES COSTOS	20
CLIENTES DAVIPLATA	20
CAPÍTULO 4	21
COBERTURA GEOGRÁFICA	21
4.1. Cajeros Automáticos	22
4.2. Corresponsales Bancarios o Aliados	22
4.3. Cajas Extendidas	23
4.4. Centros de Recaudo y Pago	24
CAPÍTULO 5	25
SEGURIDAD	25
5.1. Seguridad en la Activación	25
5.2. Seguridad en las Transacciones	26
5.3. Seguridad en el Intercambio de Información	27
CAPÍTULO 6	28
TECNOLOGÍA	28
6.1. DaviPlata	28
6.2. Giros	29
CAPÍTULO 7	29
CALIDAD EFICIENCIA Y RAPIDEZ	29
7.1. Condiciones de Uso	32
7.2. Beneficios de DaviPlata	32
7.3. Servicios DaviPlata SIM y APP	33
7.4. Cómo Activar DaviPlata	34
7.5. Cómo Meterle Plata a un DaviPlata	35
7.6. Cómo se utiliza DaviPlata	35
7.7. Enrolamiento en Daviplata	37
7.8. Entrega de Incentivos	38
7.9. Proceso de Dispersión	38
7.10. Entrega de Información	39
7.11. Efectivo Garantizado	40
7.12. Servicio	41



7.12.1. Códigos Cortos 85888, 87718, 898080, 897000 y 898999	41
7.12.2. Redes Sociales y Página WEB	41
7.12.3. Contact Center	41
7.12.4. Disponibilidad	42
7.12.5. Grabaciones	42
7.12.6. Novedades	42
7.12.7. Peticiones, Quejas y Reclamos	42
CAPÍTULO 8	43
NUESTRA EXPERIENCIA	43
8.1. Gobierno Nacional	43
Prosperidad Social	43
8.2. Gobierno Local y Otro Entes	44
8.3. Pagos de Nómina	45
8.4. Pagos a Jóvenes Universitarios	45
8.5. Pagos Cuotas Monetarias – Cajas de Compensación	45
8.6. Ecosistemas con Impacto Social	45
CAPÍTULO 9	46
RECONOCIMIENTOS	46
CAPÍTULO 10	47
COMITÉ OPERATIVO	47
CAPÍTULO 11	47
TARIFA	47



COTIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nuestro objetivo primordial es contribuir al desarrollo social y económico del país facilitando y brindando alternativas de pago para la población colombiana no bancarizada y bancarizada, usando tecnología de punta, con altos estándares de seguridad y de fácil acceso para los usuarios.

El Banco Davivienda S.A presenta su portafolio de servicios y pagos financieros para la entrega de las transferencias monetarias condicionadas del programa de Prosperidad Social, Jóvenes en Acción para el evento de Cotización del Instrumento de Agregación de Demanda de Servicios Financieros Tipo 4, para los municipios de los Departamentos indicados en el Grupo de Jóvenes, evento de cotización # 144209.

En aquellos municipios o corregimientos en los que se prestará el servicio financiero, Davivienda podrá realizar el enrolamiento a los 287.349 participantes indicados en el simulador de manera permanente, según lo indicado en el presente documento de acuerdo con las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

Davivienda cumple a cabalidad con sus obligaciones legales por concepto de aporte al sistema de seguridad social integral, aporte a parafiscales y aportes a la administradora de riesgos laborales.

En el evento en que prosperidad social requiera incluir otras transferencias de promoción social, deberán ser previamente acordadas con el Banco para su incorporación, donde será necesario revisar los volúmenes de pago y el impacto que tendrá en la ejecución de la orden de compra.

En caso de suspensión de la Orden de Compra por parte de Prosperidad Social, se deberá garantizar al Banco que la cantidad de pagos y ciclos no se alteren, conforme fueron indicados en la solicitud de cotización, con el fin de evitar que se presente desequilibrio económico.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación presentamos la cotización del Banco Davivienda, para aceptación por parte de Prosperidad Social, en los siguientes términos:

CAPÍTULO 1 **MEDIO DE PAGO**

1. DaviPlata

Davivienda en 2011 creó DaviPlata, tomando en consideración el gran reto que suponía llevar productos financieros de fácil acceso y a bajo costo a toda la población Colombiana.



DaviPlata es un producto 100% digital, ya que no es necesario acercarse a una oficina física del Banco Davivienda para adquirir el producto y tan solo basta con tener un teléfono celular activo en un operador de telefonía celular (sin importar si es inteligente o uno tradicional), para activar el producto y usarlo. Cualquier Colombiano con su documento de identidad puede abrir un DaviPlata sin importar el lugar del territorio nacional en donde se encuentre y siendo o no cliente del Banco Davivienda.

Desde su creación, DaviPlata ha sido ejemplo de éxito en torno a la inclusión financiera de la población colombiana, incluso en los territorios más alejados del país. Desde 2011 a la fecha, ha logrado incluir al sistema financiero cerca de 4 millones de personas, al ser su primer producto financiero el cual les permite ahorrar, realizar sus transacciones y darse a conocer al sector financiero; y en el futuro poder disfrutar las múltiples ventajas que este ofrece en términos de financiamiento y construcción de patrimonio.

De acuerdo con múltiples estudios, el costo de los servicios financieros se ha evidenciado como una de las principales barreras para acceder a los productos que ofrece la banca. En la actualidad las transacciones en el ecosistema DaviPlata que el cliente realice desde su billetera, no tienen costo, lo que sin duda lo convierte en un producto que responde a la realidad y características del segmento más bajo de la pirámide social.

En la actualidad, DaviPlata ofrece dos alternativas para el uso del producto. Aquellas personas que no cuentan con un teléfono inteligente pueden acceder al producto directamente desde la SIM CARD de su teléfono celular. Este servicio está habilitado para los principales operadores del país (Claro, Movistar y Tigo). Por otro lado, aquellas personas que cuentan con un teléfono inteligente, además de la opción de la SIM CARD, cuentan con la posibilidad de descargar la aplicación DaviPlata, sin importar el operador al que pertenece, desde la tienda de aplicaciones de sus celulares de forma amigable, sencilla y confiable.

Actualmente, DaviPlata cuenta con más de 15,8 millones de clientes y desde el lanzamiento de la aplicación en abril de 2016, más de 13 millones de clientes realizan sus transacciones desde la aplicación para teléfonos inteligentes.

En la actualidad contamos con más de 37 mil empresas habilitadas que pueden dispersar a DaviPlata y 32 cajas de compensación entregan las cuotas monetarias a sus beneficiarios.

DaviPlata al ser un producto digital, cuenta con canales de atención virtuales para la resolución de novedades que los clientes puedan tener. Estos canales están a disposición de los clientes las 24 horas del día y los 365 días del año. Dentro de los canales con los que cuenta el cliente está el contact center, al cual se puede comunicar, en la actualidad, cualquier cliente de forma gratuita y donde un agente especializado le brindará la información requerida.

En cuanto a información disponible para el cliente, DaviPlata cuenta con la página web www.daviplata.com, en la cual podrá encontrar toda la información relacionada con el producto, las características, vídeos y tutoriales ilustrativos que le permiten estar en permanente capacitación con respecto al uso del producto.



Naturaleza Jurídica: DaviPlata es un depósito de bajo monto u ordinario, ofrecido por DAVIVIENDA a personas naturales, el cual se rige por las disposiciones legales vigentes aplicables (Decreto único 2555 de 2010 numerales 2.1.15.1.1 y ss, y circular básica jurídica, parte 2, título 1, capítulo 3, numerales 4 y ss) y por el contrato del producto el cual se encuentra disponible en www.daviplata.com.

En este evento de cotización el producto DaviPlata cumple con la vinculación del beneficiario por medio de la apertura de trámite simplificado, no requiere formulario físico ni entrevistas, solamente el documento de identidad, tiene diversos canales transaccionales, está dirigido a personas naturales y solo puede tener un producto de esta naturaleza en la entidad financiera.

1.2. Pago por giro

Es una modalidad de pago excepcional ofrecida por el Banco para aquellos participantes que por razones de tipo étnico o cultural no puedan acceder al producto DaviPlata. Esta modalidad se prestará por medio de los corresponsales bancarios, aliados de pago o cajas extendidas programadas y coordinadas en conjunto con el programa.

Para este procedimiento, el Banco efectúa una validación interna en las listas restrictivas para verificar la viabilidad de pago de cada uno de los participantes, reportando al programa el resultado de la validación. Todas aquellas personas que no tengan esta restricción serán cargadas en el sistema para que el pago quede disponible en el municipio informado por el programa.

Los participantes deberán entregar el documento de identificación original y cumplir con el mecanismo de validación de biometría o el que establezca el Banco para identificar al participante. La vigencia de estos pagos está sujeta a lo requerido por el programa.

En caso que el programa requiera disminuir el ciclo de pagos debe ser convenido con el Banco Davivienda, con el fin de que no exista afectación al equilibrio económico de la orden de compra.

Para los corresponsales bancarios y aliados de pago, el servicio se prestará según los contratos que el Banco tenga con los mismos y que estén acordes con la costumbre mercantil de los horarios comerciales de los municipios.

CAPÍTULO 2

VALORES AGREGADOS

Teniendo en cuenta que los participantes son jóvenes que están inmersos en la era digital y que además de esto son personas que quieren encontrar soluciones rápidas a los sucesos que se les presentan en el día a día. Se puede evidenciar que suelen inclinar sus intereses personales en la práctica digital y por consiguiente, tienden a estar atentos a las nuevas tecnologías que se encuentran en el mercado, como por ejemplo, esos métodos de pago que pasaron de ser convencionales a digitales innovando al momento de usarlos.



Es por esto que nuestra oferta responde a los siguientes interrogantes de los participantes:

¿Son de los que no les gusta tener monedas o efectivo en los bolsillos? ¿Les agobia el tener que contar el valor que tienen que pagar de manera física en un establecimiento comercial? ¿Aún no han podido iniciar ese ahorro para aquel viaje soñado con sus amigos de la U?. Pues se acabó esa angustia, porque con DaviPlata encuentran todo lo que necesitan y más cerca de lo que pensaban.

Así es, como el Banco Davivienda, pone a disposición de Prosperidad Social, los siguientes servicios, los cuales, los jóvenes podrán adquirir de acuerdo a los términos y condiciones vigentes, y lo más importante, todo desde la comodidad de los dispositivos celulares de los participantes.

2.1. Producto

DaviPlata tiene presencia en todos los municipios del país, siendo un producto 100% digital que le permite a los cliente vincularse, ahorrar de manera práctica y dinámica y además cuenta con la facilidad de poder usar el producto desde su celular. Adicionalmente, al ser un producto digital favorece en la inclusión financiera e influye en la innovación y en la práctica de las nuevas tecnologías.

DaviPlata se caracteriza por ser un producto sencillo ya que maneja un lenguaje cercano y los participantes no deben memorizar números adicionales debido a que el número de producto es el mismo número de su celular. Las principales características y beneficios del producto son las siguientes:

2.1.1. Acceso y Uso del Producto

Para los clientes que usan DaviPlata desde la SIM Card DaviPlata no les consumirá su saldo de mensajes de texto o minutos de su línea celular para realizar las transacciones.

Con el lanzamiento de la aplicación DaviPlata, se evidenció que una de las principales limitaciones que tienen las personas para disfrutar de los beneficios que ofrece el mundo digital y la banca virtual, es el acceso a datos, si bien se cuenta con las herramientas tecnológicas para acceder a internet no se tiene la disponibilidad de conexión a internet móvil que permitiera utilizar las aplicaciones desde el celular, lo cual era una barrera de uso de aplicaciones móviles.

En tal sentido, el Banco Davivienda trabaja para tener alianzas con los operadores de telefonía celular del país, para que los clientes de DaviPlata puedan hacer uso y realizar transacciones desde la aplicación DaviPlata sin necesidad de tener o consumir su plan de datos; este consumo será asumido por el Banco. Con esta alianza se busca llevar a toda la población que tiene un teléfono inteligente a disfrutar de los beneficios de la aplicación DaviPlata sin tener que preocuparse. En el evento en que surjan cambios con tales alianzas, el Banco informará acerca de dichas novedades a los Clientes (participantes) de DaviPlata como a Prosperidad Social.



2.1.2. DaviPlata para Personas con Discapacidad Visual

Entendiendo la necesidad de ofrecer un producto que fuera accesible a todas las personas, el Banco se dió a la tarea de adaptar la aplicación de DaviPlata para las personas con discapacidad visual. En octubre de 2016, se lanzó al mercado la primera aplicación financiera adaptada para ciegos, siendo la primera aplicación en Colombia y Latinoamérica que permite a las personas con esta condición eliminar las barreras para poder acceder al sistema financiero formal.

En alianza con el Instituto Nacional de Ciegos (INCI) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) se realizaron desarrollos tecnológicos que permitieron poner etiquetas a cada una de las funcionalidades de la aplicación y por medio de una ayuda auditiva que va indicando y guiando al cliente con discapacidad visual, esta población puede manejar el producto de forma amigable y confiable.

2.1.3. Microseguros



Seguro de Vida



Seguro de Mascotas



Seguro de Bicicletas

Otro de los beneficios que ofrece el producto DaviPlata para los participantes es la posibilidad de adquirir una amplia oferta de seguros, comercializado por diferentes aliados. Los seguros permiten proteger lo que más quieres a un costo asequible. En cuanto a la adquisición de este producto, el proceso se hace directamente desde el teléfono celular sin tener que desplazarse hasta una oficina física ni llenar documentos. Los seguros se adquieren a través del app DaviPlata sin requisitos de asegurabilidad ni papeleos. Las características y coberturas de los seguros son establecidas por las aseguradoras aliadas.

De igual forma, una de las principales ventajas de estos microseguros es que el proceso de indemnización es completamente virtual, es decir, con tan solo una llamada el participante podrá reclamarlo sin hacer filas extensas o preocuparse por esperar toda una tarde. Esta será consignada a su DaviPlata evitando desplazamientos y costos adicionales.

Estos son los microseguros disponibles actualmente:

2.1.3.1. Microseguro de Vida

Pensamos en nuestros clientes y en su familia: Esté seguro de vida responde ante eventos desafortunados como fallecimiento, además no presenta ningún tipo de exclusión de preexistencias médicas para el aseguramiento. El microseguro de vida cubre las siguientes situaciones:



- > Fallecimiento: Aplica para el caso de muerte del asegurado por cualquier causa (incluso decesos derivados de la pandemia).
- > Auxilio funerario: Cubre al titular del seguro y a su grupo familiar básico (hijos y padres, o cónyuge o compañero(a) permanente).

El costo del microseguro es asequible en la medida que con un único pago anual, queda asegurado por un valor determinado, contando con un auxilio funerario. A continuación se detallan las dos opciones de microseguro:

Item	Opción 1	Opción 2
Costo Anual	\$33.700	\$48.900
Valor Asegurado	\$3.000.000	\$5.000.000
Gastos Funerarios	\$1.500.000	\$2.000.000

2.1.3.2. Microseguro de Mascota

Pensamos en su mascota: Esté seguro brinda los siguientes beneficios y coberturas para que pueda cuidar y proteger de la mejor manera posible a su mascota:

- > Gastos veterinarios por emergencias:

En caso que la mascota vinculada sufra lesiones por hechos accidentales o de enfermedad, se reembolsaran los gastos de consulta por urgencia, radiografías, ecografías, exámenes de laboratorio, hospitalización y medicamentos (Urgencia u hospitalización) suministrados o formulados a consecuencia de la emergencia hasta por el valor asegurado.

- > Daños a terceros causados por la mascota:

En caso que la mascota vinculada muerda, lastime o genere daños materiales a un tercero, se reconocerán los gastos médicos o de reposición de los bienes afectados, hasta el límite asegurado.

- > Gastos exequiales:

Se reconoce un auxilio funerario hasta por \$200.000 después de 4 meses de vigencia de la póliza.

Tenemos dos opciones donde solo se paga una vez al año el valor del seguro:



Item	Opción 1	Opción 2
Costo Anual	\$120.000	\$75.000
Valor Asegurado	\$1.200.000	\$750.000

2.1.3.3. Microseguro de Bicicleta

Pensamos en su Bici: con este microseguro puede transportarse de manera tranquila en su bicicleta ya que contamos con la siguiente cobertura:

- > Pérdida total por hurto con violencia:

En caso que la bicicleta asegurada sea hurtada con violencia, se reconoce el valor de reposición de la bicicleta hasta el valor asegurado.

- > Daños materiales a terceros con la bicicleta:

En caso de que le pase una situación en tránsito con la bicicleta asegurada, se generen lesiones físicas o daños a bienes de terceros, se reconocen los gastos médicos o de reposición de los bienes hasta el límite asegurado.

- > Gastos médicos:

En caso de que sufra un accidente en la bicicleta, se reconoce hasta el valor asegurado gastos médicos, quirúrgicos de ambulancia y/o medicamentos necesarios para la atención.

Contamos con dos opciones para asegurar la bicicleta, donde solo paga una vez al año el valor del seguro:

Item	Opción 1	Opción 2
Costo Anual	\$120.000	\$75.000
Valor Asegurado	\$1.000.000	\$500.000

Durante el primer semestre del 2023 estaremos implementando nuevos productos de seguro a lanzar para que los clientes puedan seguir disfrutando de esta experiencia constante, uno de ellos será:

- Seguro de celular y pantalla



2.1.4. Aplicación DaviPlata (App)

- > Funciona con todos los operadores nacionales de celular.
- > Recargas de minutos y paquetes de voz y datos, desde el App DaviPlata con los operadores de telefonía celular vigentes.
- > Posibilidad de consultar o solicitar los movimientos de su DaviPlata desde la aplicación.
- > Facilidad de pasar plata a otro DaviPlata, seleccionando el número desde su lista de contactos.
- > Compras en establecimientos que cuenten con datáfono y estén habilitados para recibir pagos con DaviPlata y/o códigos QR habilitados por el Banco Davivienda.
- > Realizar pagos de servicios públicos y privados con las empresas que se tiene el convenio, escribiendo los datos manualmente para efectuar el pago.

2.1.5. Sim Card

- > Puede activarse y usar el producto desde un celular básico.
- > Funciona con los tres principales operadores de telefonía celular (Claro, Movistar y Tigo) a través del menú de la SIM.
- > Contamos con presencia en todo el territorio nacional en cualquier teléfono celular que tenga una sim card.
- > Desde la sim el cliente puede:
 - Pasar plata a una cuenta de Ahorros o corriente del Banco Davivienda o a otro DaviPlata.
 - Consultar el Saldo.
 - Hacer Pagos de Servicios Públicos y Privados.
 - Sacar Plata: Programar retiros para retirar en cajeros automáticos, corresponsales Bancarios o Aliados de Pago.
 - Recarga de minutos.
 - Cambiar la Clave.

2.1.6. Tarjeta Virtual DaviPlata

En diciembre de 2018 lanzamos una Tarjeta Virtual, la cual se caracteriza por ser confiable, segura y práctica. Este servicio se creó con el fin de dar acceso a los usuarios que por su nivel de ingresos no podían acceder a una tarjeta franquiciada que les permitiera hacer compras en comercio electrónico (E-commerce). Esta tarjeta le permite hacer compras de manera no presencial en el comercio virtual a nivel nacional e internacional. La Tarjeta Virtual



se puede activar inmediatamente sin ningún costo o requisito y se puede recargar desde el App DaviPlata.

Para adquirirla solo se requiere:

- Ingresar a la opción Tarjeta Virtual en el menú del App DaviPlata y seguir los pasos.
- Recargar escogiendo la opción del menú App DaviPlata; su recarga será desde \$5.000 hasta (8) salarios mínimos legales vigentes.

Y así de fácil podrá comprar en cualquier comercio virtual que reciba pago con tarjeta, seleccionando la franquicia MasterCard. Para ver los datos de su Tarjeta Virtual, ingrese a la opción “ver datos tarjeta” y automáticamente le será enviado el código de verificación CVV por mensaje de texto.

Por último le llegará un mensaje de texto a su celular confirmando la compra que realizó.

2.1.7. Compra en Comercios Físicos con código QR

DaviPlata está en constante innovación y se está renovando por lo que cada día se adapta a los cambios del entorno, por esta razón ofrece una nueva alternativa con la que pretende incentivar a los negocios que hoy en día solo reciben efectivo, a actualizarse e implementar el método de pago de manera digital por medio de código QR. Esta funcionalidad pretende generar un ámbito de innovación y agilidad, y además pensando en los jóvenes emprendedores, busca brindarles el mejor servicio para tener sus ingresos y gastos desde su propia billetera electrónica, sin recargos adicionales.

A través del App DaviPlata se pueden realizar compras de manera sencilla, en establecimientos de comercios en donde se encuentre el logo de DaviPlata, por la opción “Comprar” en la pantalla de inicio, luego escanear el código QR del comercio o del datáfono y continua los pasos para efectuar la compra.

Actualmente tenemos más de 1,8 millones de comercios habilitados para recibir DaviPlata, 1,6 millones con QR estáticos y más de 205 mil en datáfonos en donde el participante puede realizar sus compras sin costo, desde \$1 peso hasta el saldo de su DaviPlata.

2.1.8. Compra en Comercios Físicos por Datáfono con el número de celular

Es la forma fácil de hacer compras en Establecimientos de Comercios habilitados que tengan un datáfono de Redeban con solo usar el número de celular y la clave del DaviPlata. Con esta funcionalidad cualquier persona con DaviPlata sea en SIM o App puede acceder al ecosistema de compras del país abriendo la posibilidad a que los clientes puedan comprar, sin necesidad de tener un medio de pago físico, disminuyendo el uso del efectivo y permitiendo un mejor manejo del dinero al tener control del mismo. Puede comprar en comercios autorizados desde \$1 hasta el tope del DaviPlata.



2.1.9 Crédito

DaviPlata, pensando en llevar nuevas alternativas de crédito para el cliente, ha desarrollado una variedad de productos de crédito a su medida teniendo en cuenta la transaccionalidad y usabilidad de su DaviPlata. Todo esto desde su celular de una forma fácil y 100% digital.

2.1.9.1. Nanocrédito

Es una oferta personalizada de créditos de bajo monto hasta \$4,4 Millones, con evaluación en línea y desembolso inmediato en el DaviPlata. En los nanocréditos el cliente recibe una oferta con la opción de seleccionar un menor monto al ofertado y la fecha que más le convenga para realizar los pagos de su crédito.

¿Pero sabe qué es lo mejor para los jóvenes? Que aunque no tengan un historial crediticio, el Nanocrédito puede ser aprobado, porque en DaviPlata se realizan análisis comportamentales de la transaccionalidad dentro de la App DaviPlata; siendo una de las mejores opciones para tener su primer crédito, esto con el fin de incentivar a los jóvenes a dar inicio a su vida crediticia, adicionalmente contribuir en la construcción, progreso y orden de sus finanzas; por supuesto siempre de la mano y acompañamiento del Servicio de DaviPlata.

2.1.9.2 Crédito rotativo

Próximamente el cliente tendrá la posibilidad de contar con un cupo de crédito rotativo que le permitirá atender esas necesidades de financiación, de forma rápida y segura. La activación del cupo aprobado y el uso del dinero disponible, es 100% en línea y desde el celular del cliente; garantizando así que tendrá el dinero desembolsado para en el DaviPlata en minutos.

Al ser un producto de crédito rotativo, a medida que el cliente hace los pagos correspondientes, se libera automáticamente el cupo para que lo pueda reutilizar las veces que necesite.

Adicionalmente, y no menos importante; con este producto de crédito, los jóvenes, también podrán dar inicio a su vida crediticia.

2.1.10. Bolsillos de Ahorro

Esta funcionalidad llegó para que los participantes puedan empezar con ese ahorro que tanto han anhelado tener. Se logra entender que a esta edad tiende a ser difícil mantener un monto específico a la hora de querer alcanzar una meta, como por ejemplo un viaje o adquirir el celular de sus sueños. “Bolsillos de Ahorro” le permitirá como cliente de DaviPlata ahorrar de manera formal y segura, facilitando el cumplimiento de sus propósitos, lo que se traduce en una mejor calidad de vida, construyendo patrimonio familiar para lograr un mejor futuro. Como cliente puede abrir hasta 5 bolsillos de ahorro, definir el monto de apertura, la meta y la frecuencia con la que quiere ahorrar para alcanzar su propósito y mejorar su vida financiera.

Para este año se tiene planteado complementar la oferta enfocada en el ahorro con un plan de incentivos basados en concursos, descuentos y premios que buscan el crecimiento progresivo de los ahorros para que los jóvenes alcancen sus propósitos.



2.1.11. Pagar en PSE

DaviPlata permite a sus cliente pagar a través de PSE ya que se encuentra disponible dentro de la lista de entidades vinculadas a ACH Colombia, con lo cual solo debe seleccionar DaviPlata como entidad financiera, ingresar su tipo y número de documento, y confirmar la transacción con un código que recibe vía mensaje de texto a su celular. Esta funcionalidad está habilitada para clientes SIM y App DaviPlata.

2.1.12. Servicio de Transferencias a Otros Bancos Transfiya y ACH Colombia

DaviPlata le permite al cliente pasar plata, pedir y recibir en línea, de otras entidades bancarias en Colombia que estén registradas al servicio de Transfiya de ACH Colombia, hasta por \$2.000.000 diarios o máximo 15 transacciones por día que no superen los \$2.000.000.

Adicionalmente DaviPlata también cuenta con el servicio de transferencias a otros bancos a través de ACH Colombia y Cenit, el cual no tiene montos máximos o mínimos por día, ni cantidad máxima de transacciones. A diferencia de Transfiya por medio de este servicio, el dinero se envía a otros bancos en los ciclos establecidos por ACH Colombia o Cenit.

2.1.13. Tienda Virtual

DaviPlata cuenta con una tienda virtual dinámica, que le permitirá al cliente navegar, conocer y comprar dentro de la aplicación a través de la tienda virtual. Las categorías que se pueden encontrar son las siguientes: contenido digital, mercado, turismos, entretenimiento, salud, vestuario, restaurantes o grandes almacenes. Esta es una manera fácil de acceder a más de 45 experiencias que ofrecemos en nuestra primera etapa de la tienda virtual. Adicional los bonos que se encuentran en la APP se pueden compartir digitalmente con amigos o familiares por lo cual sirven para dar un regalo e incentivar la compra online.

2.1.14. Mi Negocio

Con esta funcionalidad se responde a los siguientes interrogantes que les surgen a los participantes a la hora de querer emprender:

¿Quiere emprender con su idea de negocio pero no sabe cómo, ni dónde? ¿O ya es un joven emprendedor pero no sabe qué canal utilizar para vender sus productos? Aquí está la funcionalidad indicada para empezar a crecer como emprendedores...

Con esta funcionalidad, DaviPlata pretende apoyar a esos jóvenes emprendedores que buscan y esperan una oportunidad de crecimiento constante. “Mi Negocio” le permite al participante crear un perfil para administrar digitalmente su emprendimiento, donde podrá encontrar diversas herramientas para aumentar las ventas y generar más ingresos. De igual manera dentro de esta, puede crear una vitrina virtual para exponer los productos y venderlos a sus clientes, recibiendo el valor de las ventas en el DaviPlata a través de la creación de catálogos, generación de link de pago y códigos QR para cobrar. Además de lo anterior, se ofrece acceso gratuito a contenido de educación financiera para el negocio en donde no solo venderá sino que aprenderá a administrar bien el emprendimiento.

2.1.15. Toque y Pase

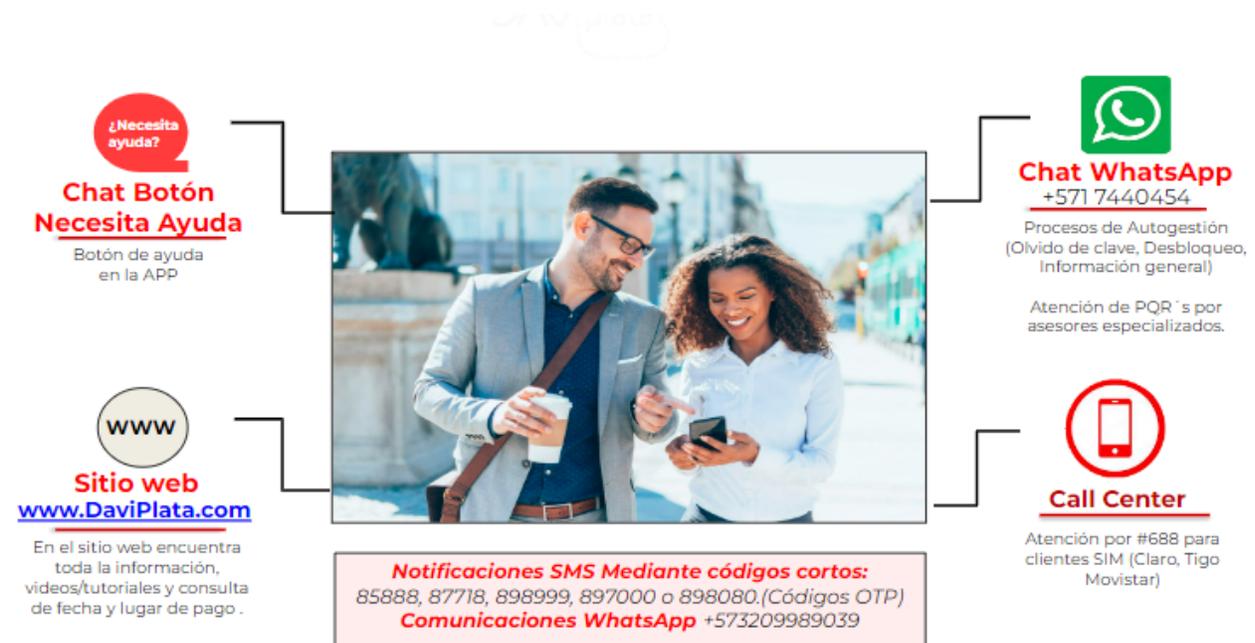
Con esta nueva funcionalidad de DaviPlata los participantes pueden hacer la vaca con sus amigos y pasar plata de forma fácil y segura por medio del “Toque y Pase”. Esta nueva actualización permite pasar dinero automáticamente de un celular a otro usando la tecnología NFC (disponible solo para Android). Esto le ayudará a ahorrar tiempo y a incentivar el uso de nuevas modalidades de pago.

2.1.16. Transferencia por voz

Próximamente llegará esta nueva actualización de DaviPlata para seguir innovando en las transferencias de manera digital. La transferencia por voz le dará la facilidad al participante de transferir el dinero que necesite solo con decírselo al celular (disponible en dispositivos Android).

2.2. Canales de Atención (PQRS)

El Banco Davivienda se ha caracterizado por brindar un servicio oportuno, amigable y confiable a sus clientes. Por esta razón, en DaviPlata cuenta en la actualidad con los siguientes medios y canales de atención para los participantes:



- > Atención en línea 7 días a la semana, 24 horas al día y 365 días del año a través de la opción ¿Necesita Ayuda? del App DaviPlata Zona privada y pública, Canal de WhatsApp (+57 1 7440454) en donde el joven beneficiario



- del subsidio Jóvenes en Acción podrá consultar las funcionalidades de DaviPlata y solicitar la atención de novedades.
- > Para clientes SIM también contamos con una línea telefónica gratuita #688, para operadores Claro, Tigo y Movistar, 7 días a la semana, 24 horas al día y 365 días del año.
 - > Atención para las personas con discapacidad auditiva a través de los canales WhatsApp y botón necesita ayuda de la APP DaviPlata
Página web www.daviplata.com, en la cual se encuentra toda la información relacionada con el producto de manera ilustrativa (videos, fotos)
 - > Canal de atención por Facebook, Messenger y Twitter en donde el cliente puede contactar al Banco para solicitar información general de DaviPlata.

El Banco podrá modificar, alterar, cambiar o incluir los medios o canales de atención en el proceso, lo cual será informado tanto a los beneficiarios como al programa en su debido momento.

2.3. Educación Financiera

De forma complementaria a la entrega de incentivos a los participantes y conscientes de la importancia de una inclusión financiera integral, el Banco Davivienda continuará generando valor mediante la puesta en marcha de programas de educación financiera, que incentiven la cultura del buen manejo del dinero, el ahorro, la construcción del patrimonio familiar y el emprendimiento.

Contamos con una amplia oferta de herramientas digitales diseñadas a la medida para atender las necesidades en los diferentes segmentos como portales, redes sociales, cursos, podcast y conferencias, para que las personas y familias de la población colombiana puedan aprender conceptos básicos sobre el buen manejo del dinero y desarrollar habilidades que les permitan administrar mejor para alcanzar las metas, bienestar financiero, controlar su presupuesto y emprender.

¿Cómo la hacemos y a través de qué canales?

- > **Redes Sociales:** Presencia en Facebook y Twitter; donde se desarrollan y publican tips y recomendaciones de educación financiera dirigidos a los participantes. *IncurSIONAMOS en Instagram y en Tik Tok, realizando post publicitarios (orgánicos, informativos de interés, etc), interactuando de manera activa con los usuarios. (Utilizando las tendencias del momento para conectar y atraer la atención de manera constante).*
- > **SMS:** Envío de mensajes de texto frecuentes con tips y recomendaciones de Educación Financiera para el buen manejo del dinero, la seguridad, el ahorro y emprendimiento adecuados al perfil y nivel de ingresos del segmento.



- > **LIVES:** Charlas en vivo de Educación Financiera para acercar a los jóvenes con temas de bienestar y planeación del futuro como la Banca Móvil, Buenos Hábitos Financieros y Finanzas personales.

El Banco cuenta con herramientas adicionales de educación financiera que serán de gran utilidad para aprender a administrar los recursos, estas son:

- > **PWA Mis Finanzas en Casa:** Una aplicación web disponible para cualquier dispositivo con internet, en la cual encontrará recomendaciones para cumplir las metas y alcanzar el bienestar financiero a través del manejo adecuado del dinero.
- > **Finanzas en Jeans:** Canal de YouTube y plataforma de gamificación especialmente creado para los jóvenes. En este espacio podrán aprender a manejar sus finanzas según su etapa de vida, por medio de ejemplos cotidianos y enseñanzas constantes.
- > **PWA Haga Cuentas:** Esta App le ayuda a los participantes a llevar un control de los presupuestos estipulados que tiene para su día a día, e incluso para alcanzar una meta a corto, mediano o largo plazo. La descarga es gratuita.
- > **Portal Mis Finanzas para Mi Negocio:** Este espacio apoya su emprendimiento en el proceso, consolidación, fortalecimiento y crecimiento del mismo, para que se anime a innovar y a poder materializar sus ideas.
- > **Portal Mis Finanzas para Invertir:** Es un portal de educación financiera que brinda criterios a personas no expertas en inversiones. Este portal le ayuda en la orientación de toma de decisiones de inversión de manera informada para que pueda alcanzar sus metas personales y familiares.
- > **Monetarium:** Este es el lugar perfecto para que los niños entre 6 y 12 años aprendan sobre finanzas desde temprana edad, a través de divertidas actividades y hermosos cuentos.

2.4. Bancarización

Contamos con un equipo especializado para realizar el proceso de bancarización en los municipios donde el Banco tendrá cobertura, según el capítulo 4 del presente documento, a través de eventos presenciales, no presenciales (virtual a través del App DaviPlata) o asistidos, enfocados en la capacitación del uso del producto.

Para cumplir con este objetivo el Banco pone a disposición del programa:

- > Personal altamente capacitado para cubrir la operación de Bancarización y entrega de los incentivos, dentro de los tiempos establecidos con el programa.
- > Amplia experiencia adquirida en el proceso de bancarización logrando una alta efectividad.



- > Posibilidad de Bancarizar el 100% de los participantes en tanto Prosperidad Social entregue la información debidamente actualizada.
- > Posibilidad de Bancarizar el 100% de los participantes menores de edad en tanto no se encuentren en listas OFAC o similares.
- > Capacitación permanente a los participantes sobre los usos y utilización de productos.

Los participantes serán bancarizados de la siguiente manera:

- > Presencialmente y a través de un proceso Biométrico; o
- > Mediante otros mecanismos de autenticación que garantizan la identificación cierta de los participantes de los incentivos. Estos mecanismos de autenticación, distintos a Biometría, válidos en Colombia, tendrán los mismos efectos para asegurar la identificación cierta de los participantes.

Es de aclarar que se trata de mecanismos que ya fueron implementados y probados con Prosperidad Social, ya que se utilizaron para la prestación del servicio objeto de las órdenes de compra durante los años 2019, 2020, 2021 y el 2022.

2.5. Pagos

La experiencia adquirida a lo largo de los últimos 10 años con la entrega de más de 66 millones de incentivos en 1.104 Municipios a más de 6 millones de participantes, nos permite garantizar una operación confiable, oportuna y segura para los participantes de los programas. Dentro de los principales beneficios tenemos los siguientes:

- > Oportuna reacción ante eventos inesperados que se pueden presentar en la entrega de los incentivos cumpliendo con los requisitos de riesgo y seguridad para garantizar la operación.
- > Disponibilidad del efectivo en donde el participante bancarizado podrá retirar en nuestra amplia red de cajeros automáticos.
- > Así mismo el participante bancarizado, podrá acudir a los corresponsales Bancarios o aliados de pago y disponer de los recursos de DaviPlata de acuerdo a la cantidad disponible en el punto del corresponsal.
- > Equipo de gestores en sitio, virtuales o telefónico formados para capacitar en el uso del producto a los participantes.

2.6 Logos de los programas en los Canales de Pago

El Banco en conjunto con Prosperidad Social definirá la necesidad de la utilización de los logos del programa o la estrategia de información a los participantes sobre los canales



habilitados para la entrega de las transferencias monetarias. En caso que se decida la utilización de los logos las partes deben contar, como mínimo con:

- La autorización del uso de los logos con base en la normatividad vigente.
- Autorización por las áreas del Banco respecto al uso de logos de entidades estatales dentro de las instalaciones del Banco que no vayan en contravía con las políticas y señalización establecidas por el Banco.
- En caso de aprobarse, el Banco informará a Prosperidad Social los lugares donde podrán instalar los logos así como la administración de estos elementos.
- Validación con los Terceros Aliados que apoyan al Banco en la entrega de los subsidios
- El Banco no podrá asumir la producción y administración de estos elementos.

CAPÍTULO 3 MENORES COSTOS

CLIENTES DAVIPLATA

Las siguientes transacciones que realice como cliente desde su DaviPlata actualmente no tienen costo. A continuación se enlista el detalle de las transacciones disponibles:

<i>Servicios</i>	<i>Costo</i>	<i>Servicios</i>	<i>Costo</i>
Retiro Cajero Automático red Davivienda a nivel Nacional	\$0	Consignación a DaviPlata propio en Oficinas Davivienda.	\$0
Retiro Corresponsales Bancarios (Primeros 5 retiros)	\$0	Consignación a DaviPlata propio en Cajeros Multiservicios Davivienda.	\$0
Pago de Servicios Públicos o privados	\$0	Consignación a DaviPlata propio en Corresponsal Bancario.	\$0
Recargas a Celular	\$0	Compras con Tarjeta Virtual DaviPlata	\$0
Pasar Plata DaviPlata a Cuenta Davivienda	\$0	Compras DaviPlata QR	\$0
Pasar Plata Cuenta Davivienda a DaviPlata	\$0	Consulta de saldo DaviPlata	\$0
Pasar Plata a otros bancos en línea con Transfiya o ACH en los ciclos de ACH	\$0	Cambio de Clave DaviPlata	\$0



Meter Plata de una Cuenta de otro Banco a DaviPlata (PSE).	\$0	Mensajes de texto	\$0
Abono de remesas internacionales a DaviPlata	\$0	Cambio de número DaviPlata	\$0

El Banco le permite tener la operación de depósitos y retiros en el sistema financiero conforme a los servicios descritos en la tabla anterior.

En tal sentido el producto financiero DaviPlata puede recibir dinero de cualquier entidad financiera adscrita a ACH Colombia, así mismo cualquier cliente de DaviPlata podrá transferir dinero a cualquier entidad financiera adscrita a ACH Colombia. Adicionalmente como cliente DaviPlata puede efectuar compras no presenciales a través del botón PSE y la tarjeta Virtual.

DaviPlata hoy opera en el sistema financiero en los canales propios del Banco, los aliados del Banco y en los comercios habilitados por el Banco.

Con DaviPlata podrá realizar compras en establecimientos físicos donde se habilite la compra a través de QR y Datafonos, adicional a esto podrá acceder a todos los establecimientos de comercio electrónico nacionales e internacionales donde se encuentre habilitado el pago a través de DaviPlata por botón de pago, tarjeta virtual y PSE

CAPÍTULO 4

COBERTURA GEOGRÁFICA

El Banco Davivienda cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional, 500 oficinas (en donde el participante podrá realizar depósitos a DaviPlata), 2.175 cajeros automáticos, 46 centros de recaudo y pagos y 39.464 Corresponsales Bancarios y aliados de pago, alcanzando un cubrimiento del 97% con los diferentes puntos de pago y un 3% con las diferentes cajas extendidas en el país.

Para este evento de cotización, una vez dispersados los recursos a través de DaviPlata o puestos a disposición a través de Giro, el Banco ofrece una cobertura del 100% para los municipios cotizados, a través de Cajeros Automáticos, Centros de Recaudo y Pago, Corresponsales Bancarios o aliados y Cajas Extendidas, cuando aplique, así.

- 29.991 Corresponsales Bancarios
- 9.473 Aliados de Pago
- 2.175 Cajeros Automáticos
- 46 Centros de Recaudos y Pagos y
- 7 Cajas Extendidas



Para tener en cuenta en los criterios de selección de cobertura, factor 2.1 y 2.2 para entrega de incentivos a participantes bancarizados no bancarizados, ver adjunto Excel "Criterios de Evaluación 2023 CCE VF."

Además de retirar el incentivo, los participantes podrán ahorrar y hacer uso de otros servicios ofrecidos por DaviPlata los cuales están detallados en el capítulo 7 del presente documento.

Los participantes Bancarizados tendrán acceso en igualdad de condiciones que todos los clientes de mercado natural DaviPlata a los canales y servicios ofrecidos por el Banco, a nivel nacional para realizar las transacciones del producto DaviPlata.

4.1. Cajeros Automáticos

Davivienda cuenta con una amplia red nacional de cajeros automáticos donde las personas pueden hacer retiros de dinero en efectivo. Los clientes DaviPlata podrán realizar retiros en efectivo, los 7 días de la semana. Adicionalmente, el Banco Davivienda cuenta con cajeros Multiservicios que les permite a los clientes y usuarios retirar y depositar dinero a un DaviPlata.

El Banco pondrá a disposición 2.175 cajeros automáticos para que los participantes puedan retirar el incentivo abonado a DaviPlata para esta cotización.

4.2. Corresponsales Bancarios o Aliados

Para esta cotización, el Banco cuenta con 39.464 Corresponsales Bancarios o aliados de pago disponibles, en donde se ofrecen servicios financieros, usando para ello establecimientos de comercio que han sido seleccionados con los estándares de seguridad y calidad requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Con esta iniciativa Davivienda facilita el acceso a servicios financieros a comunidades que no cuentan con presencia bancaria por medio de oficinas, aportando a la búsqueda de igualdad social y desarrollo económico del país.

Con este canal nuestros clientes y usuarios (participantes) tienen la posibilidad de hacer pagos de servicios públicos y privados, retiro y depósito de dinero a su DaviPlata; al igual que recibir los pagos de incentivos del gobierno por medio del DaviPlata o Giro.

La entrega de incentivos a los participantes por este canal bajo la modalidad de giro, se realizarán mediante los protocolos de seguridad implementados por el Banco que para esta cotización será biométrica o el que establezca el Banco.

Los horarios de atención de estos canales son los establecidos por los dueños de los establecimientos del comercio los cuales podrán corresponder a la costumbre mercantil del municipio, sin embargo, el Banco socializará un cronograma al programa indicando los horarios y disponibilidad adecuados para que el participante pueda acceder a su incentivo.



Con relación del soporte de la operación por Giro en corresponsales o aliados, el Banco atenderá lo establecido en el contrato de agregación de la demanda. El soporte que se entrega al beneficiario contendrá la siguiente información:

- Nombre del Corresponsal
- Fecha
- Hora
- Monto de la transacción
- Id del Punto
- Código de Cajero
- Tipo de Transacción

El Banco guardará un registro digital de la transacción realizada con el beneficiario que incluya la captura de la huella del participante.

El Banco podrá realizar el cambio de un punto de pago solamente si se logra demostrar si hay una causal objetiva.

En aquellos casos en donde el Banco debe cambiar un punto de pago, lo gestionará máximo en 2 días hábiles teniendo en cuenta el proceso de vinculación que se debe surtir para este tipo de canal.

4.3. Cajas Extendidas

En los casos en los que Davivienda considere necesario reforzar y potencializar la capacidad en la entrega de los incentivos, ofrecerá una alternativa de servicio, entregando a los participantes los incentivos masivamente, previa coordinación entre las partes, en donde el Banco pone a disposición recursos humanos, tecnológicos y de efectivo, para que en un sitio definido y de acuerdo al cronograma establecido, se convoque a la mayor cantidad de participantes y allí pueda recibir el incentivo ya sea por DaviPlata o Giro.

Esta opción será utilizada en aquellos municipios que defina el Banco previa coordinación con el programa buscando apoyo de sus líderes regionales y enlaces municipales.

En el evento en que se haya realizado la convocatoria y a pesar de ello los participantes no concurren, el Banco podrá realizar cajas extendidas por un tiempo inferior a 3 días, siempre y cuando se haya pagado un alto porcentaje de la programación para ese municipio. Con esto, el Banco mitiga el riesgo de seguridad frente al manejo y custodia de efectivo para evitar algún siniestro.

La estrategia de Cajas Extendidas, permite entregar, agilizar y optimizar el proceso de la entrega de los incentivos logrando evacuar una mayor cantidad de participantes en el menor tiempo posible evitando congestión, reducción de los tiempos de espera en las filas, entre otras.

La notificación al participante informando el lugar de la entrega del incentivo se realizará, a través del envío de un mensaje de texto al número celular informado por el programa de gobierno Prosperidad Social o por medio de convocatorias que serán apoyadas y coordinadas con Prosperidad Social.

La entrega de incentivos a los participantes por este canal bajo la modalidad de giro, se realizarán mediante los protocolos de seguridad implementados por el Banco que para este caso será biométrica o el que establezca el Banco.

El Banco garantizará que el efectivo requerido para los pagos se encuentre en el sitio máximo el mismo día del pago, pero siempre antes de la hora del inicio del pago.

En este tipo de eventos contaremos con gestores quienes apoyarán a los participantes en la activación y en la capacitación en el uso del producto.

Frente a los eventos que se realizan en los corregimientos lejanos, que implican altos costos para el banco, es indispensable que Prosperidad Social en conjunto con sus regionales y enlaces municipales apoyen la convocatoria para que en un porcentaje esperado (90%) de los participantes la atiendan y efectúen el cobro su incentivo.

En los municipios que a continuación se detallan, el Banco entregará las transferencias monetarias a los participantes a través de Cajas extendidas, enunciadas en este literal, dando así la cobertura total de los 1.104 municipios requeridos por Prosperidad Social:

DANE	DPTO	MUNICIPIO
5501	ANTIOQUIA	OLAYA
19760	CAUCA	SOTARA
63111	QUINDIO	BUENAVISTA
68370	SANTADER	JORDÁN
94343	GUAINÍA	BARRANCO MINAS
97161	VAUPES	CARURU
97511	VAUPES	PACOA

4.4. Centros de Recaudo y Pago

El Centro de Recaudo y Pago es un canal físico que está ubicado en algunas zonas donde existe una alta concentración demográfica y volumen transaccional. Estos se concentran en la recepción de servicios públicos, impuestos, seguridad social y recaudo de convenios con código de barras, depósito nacional con referencia, retiros con DaviPlata. Actualmente contamos con 46 centros de recaudación y pago a nivel nacional.



- Son espacios amplios con gran agilidad en la atención por su alta capacidad de volumen transaccional, amplios horarios de atención puestos a disposición para clientes y usuarios.
- Están ubicados cerca de una oficina tradicional y cuentan con los estándares de seguridad establecidos por el Banco.

Es un lugar seguro para que los participantes del programa puedan realizar el cobro de sus incentivos a través de DaviPlata.

CAPÍTULO 5

SEGURIDAD

Desde el nacimiento de DaviPlata la solución se ha caracterizado por contar con altos estándares de seguridad y manejo de la información sin que a la fecha la plataforma haya sido vulnerada ni haya presentado incidentes de seguridad.

5.1. Seguridad en la Activación

El proceso de activación de DaviPlata se realiza desde su dispositivo celular, ingresando los datos de su documento de identificación (de acuerdo con lo determinado por la ley). El sistema autorizador de DaviPlata confronta la información suministrada por el cliente contra lo registrado en las bases de la Registraduría Nacional del Estado Civil, así como la validación en las listas restrictivas.

Adicionalmente en el App Daviplata contamos con un proceso totalmente autogestionado donde el cliente es autónomo. Integrando varias tecnologías de inteligencia artificial y machine learning realizamos un proceso robusto en el cuál logramos ejecutar en un solo instante diferentes mecanismos de autenticación como lo son:

- Validación de la autenticidad del documento
- Prueba de vida del cliente
- Match Facial

En DaviPlata el cliente solamente se puede registrar una vez con su número celular y tipo de identificación.

En la Sim Card la información digitada no se almacena en el celular, el DaviPlata queda asociado a la SIM Card y no al dispositivo, mientras que en la aplicación el DaviPlata queda ligado al dispositivo.

Para los participantes que tienen teléfonos convencionales el registro DaviPlata queda asociado a la SIM Card, mientras que para un teléfono inteligente el registro queda asociado a la huella biométrica del dispositivo.



Un cliente solo puede tener un DaviPlata activo, ligado a su documento de identificación.

Así mismo, el Banco presenta altos estándares en lo relativo a los principios de seguridad de la información como:

- > Autenticación: para comprobar la identidad del cliente
- > Confidencialidad: para mantener la privacidad de la información
- > Integridad: para evitar una modificación, intencional o no, del mensaje durante la transmisión
- > No-repudiación: para evitar un rechazo de una transacción por el cliente.

Se establece la seguridad extremo a extremo entre el teléfono del cliente y la infraestructura de Banca Móvil.

5.2. Seguridad en las Transacciones

El Banco Davivienda cumple con los estándares de seguridad y manejo de información en las transacciones conforme lo establece la circular 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) en la parte I, Título II capítulo I, correspondiente a las instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas en la prestación de los servicios financieros en cuanto a seguridad y calidad en el manejo de información.

Para realizar las transacciones con DaviPlata se realiza un proceso de autenticación que puede incluir entre otras las siguientes validaciones:

- > Clave personal digitada en el momento del registro la cual es asignada y conocida únicamente por el cliente.
- > Clave temporal (OTP – One Time Password), únicamente podrá ser utilizada por transacción para el retiro de dinero, la cual es generada por el sistema central cada vez que el cliente programa un retiro desde el celular en donde se encuentra activado.

A través de la aplicación DaviPlata el cliente podrá reasignar su clave por olvido sin necesidad de llamar al Call Center.

- > Si el cliente olvidó su clave también puede solicitar la reposición por el APP DaviPlata o comunicarse a través de nuestros canales WhatsApp +571 7440454, Botón Necesita ayuda o con el Call Center (#688) para los usuarios de la SIM en los principales operadores (Claro, Movistar y Tigo).

El cliente podrá realizar el cambio voluntario de su clave en el momento que lo considere pertinente, a través del menú del DaviPlata.

- > Notificación de un mensaje por SMS de texto al celular en línea por cada transacción monetaria que realiza el cliente.



- > El DaviPlata es bloqueado al tercer intento de ingreso con clave errada con el fin de protegerlo de accesos no autorizados.
El App genera una huella digital que relaciona al cliente con su dispositivo. No permite tener activo el DaviPlata en más de un dispositivo simultáneamente.

Para efectos de tener en cuenta en los criterios de selección, particularmente el factor número 3.1, agradecemos tener en cuenta la siguiente cantidad de puntos en canales habilitados para la autenticación biométrica:

- o 13.777 Biométricos para la autenticación de los participantes.

Se adjunta archivo en excel con el nombre “Criterios de Evaluación 2023 CCE VF”, factor 3.1 donde se encuentran los canales actuales habilitados con autenticación biométrica.

No obstante, esto no restringe a que los participantes ya bancarizados utilicen toda la infraestructura que cuenta el Banco para todos los clientes DaviPlata que se compone de 500 oficinas para realizar depósitos a DaviPlata, 2.175 cajeros automáticos, 46 centros de recaudo y pagos y 39.464 Corresponsales Bancarios y Aliados, alcanzando un cubrimiento del 97% con los diferentes puntos de pago y un 3% con las diferentes cajas extendidas en el país.

5.3. Seguridad en el Intercambio de Información

Es el sitio WEB de Davivienda para la transmisión segura de la información. Esta interfaz vía Web está basada en protocolos seguros de transmisión, la cual es una aplicación estándar para el intercambio de archivos seguros entre Prosperidad Social y el Banco a través de Internet.

Para el ingreso a este se requiere un usuario y contraseña, los cuales son proporcionados por el Banco Davivienda.

El subir archivos a este portal elimina la necesidad de enviar los mismos por otros medios no seguros como lo son correos y servicios de mensajería con CD, USB y Físicos de los archivos. Es importante tener en cuenta que este no es un repositorio, por lo tanto el Banco elimina los archivos cada 7 días.

Todos los archivos que se transmitan deben estar en el formato acordado por las partes y deben tener el nombre acordado para cada uno de ellos.



CAPÍTULO 6 TECNOLOGÍA

6.1. DaviPlata

Plataforma tecnológica e infraestructura soportada por el bureau transaccional más grande de Colombia Redeban Multicolor, la cual proporciona confiabilidad, escalabilidad y seguridad cumpliendo los estándares regulatorios de la región en donde se implemente, así mismo soporta altas cargas transaccionales por segundo, lo que le permite recibir negocios robustos del sector privado y público atendiendo de la misma manera la operación interna soportada a través de las aplicaciones más eficientes del mercado y garantizando la calidad y disponibilidad del servicio a sus clientes.

El Banco cuenta con personal técnico especializado para brindar un excelente nivel de soporte basado en metodología ITIL.

El producto DaviPlata cuenta con dos opciones transaccionales; una para dispositivos móviles básicos y la otra para Smartphone.

La seguridad transaccional en general cuenta con una conexión segura y cifrada. La arquitectura que soporta el servicio DaviPlata, con esquema de alta disponibilidad, se detalla a continuación:

Secure Services Plataform (SSP): Su función principal es garantizar la seguridad end-to-end de las transacciones Cifrado / descifrado de datos del cliente, generación, verificación de firma digitales, interfaz para verificación de PIN, etc.

Para incrementar la seguridad, el SSP tiene una interfaz directa y única con un “Host Security Module” (HSM) en donde se realizan todas las operaciones criptográficas.

Host Security Module (HSM): Es un equipo lógica y físicamente seguro encargado de almacenar las llaves maestras y realizar internamente todas las funciones criptográficas de manera que ningún resultado intermediario puede ser conocido desde el mundo externo.

Host Security Module (HSM): es un dispositivo criptográfico basado en hardware que genera, almacena y protege claves criptográficas (Transporte, PIN, MAC, etc) y aportar aceleración de hardware para operaciones criptográficas.

Smart App: Es el servidor donde se encuentra alojada la APP DaviPlata disponible para los sistemas operativos nativos Android e IOS.

Weblogic : Es el servidor de aplicaciones que permite la interacción con la plataforma donde se encuentra la solución de monedero electrónico, el servidor de envío de mensajería de texto LATINIA, las conexiones con Terceros y futuras conexiones que el negocio requiera.



Non Stop (INTEGRITY): Es el switch central de transacciones donde se encuentran las bases de datos de las empresas de servicios públicos y privados y la conexión para recibir las transacciones de retiro a través de la red de cajeros de Davivienda y de aliados.

Procesos operativos de Cierre: El cierre de la plataforma es diario con generación automática de archivos de intercambio requeridos por áreas de cuadro, conciliación, contabilidad y analítica del Banco.

Carga transaccional: La carga transaccional soportada es la siguiente:

- > Capacidad transaccional del autorizador (Transacciones por segundo) 90 – 120.
- > Promedio de transacciones diarias día normal 3 millones 500 mil Transacciones.
- > Promedio transacciones diarias día de pago de Subsidios de 4 millones 200 mil Transacciones.

6.2. Giros

Los pagos por Giro se soportan en una plataforma tecnológica e infraestructura transaccional cuyos componentes permiten enviar y habilitar los pagos en el sistema en línea, para que los participantes puedan reclamar los incentivos en corresponsales bancarios, cajas extendidas y demás aliados desde diferentes dispositivos e interfaces.

El sistema está desarrollado con altos estándares de calidad, confiabilidad, escalabilidad y seguridad. Funcionalmente las bases de pagos son cargadas de manera segura y automática, cuenta con una capacidad de procesamiento y carga de más de 500.000 registros en un mismo día.

Adicional a esto los desarrollos y cambios que se requieran para customizar la funcionalidad de acuerdo a las necesidades del negocio son sometidos a las siguientes evaluaciones:

- Análisis código fuente
- Análisis de vulnerabilidades y Hacking Ético
- Pruebas de carga y estrés.

CAPÍTULO 7

CALIDAD EFICIENCIA Y RAPIDEZ

Uno de los principales beneficios que le ofrece DaviPlata al participante que recibe los incentivos del gobierno, es que al ser un producto financiero, tiene la posibilidad de utilizar su dinero para hacer transacciones en cualquier momento, sin obligar a retirarlo en su totalidad, dado que el incentivo ya hace parte de su patrimonio y podrá ahorrar de forma segura desde su DaviPlata. Además, como participante puede hacer uso de las transacciones que



DaviPlata le ofrece y esto le evita desplazamientos, y le permite ahorrar en transacciones, lo cual mejora la calidad de vida de las familias.

Adicionalmente, a través de este producto se ha logrado acercar personas a la tecnología en zonas alejadas del país, permitiéndoles acceder a nuevos servicios digitales y de comunicación, apoyando la política pública del gobierno reduciendo el manejo del efectivo. Así mismo con DaviPlata se puede transar sin datáfonos en comercios habilitados a través de QR estáticos.

Capacitación

- El Banco realizará capacitación a los centros de atención telefónica, regionales, territoriales, nivel nacional, sobre el manejo, usos, utilización del producto así como también sobre las estrategias de los pagos en los municipios para una correcta atención a los participantes convenidas, acordadas y con el apoyo del programa.
- El Banco realizará capacitación virtual por cada ciclo de pago (Total 3) con el fin de informar las novedades del producto y estrategias realizadas que permitan mejorar o fortalecer los pagos. Así mismo, en la medida que se requiera, se podrán validar capacitaciones diferentes de acuerdo a la necesidad y acuerdos entre las partes.
- También contamos con herramientas virtuales de capacitación tales como videos y tutoriales en los canales digitales Facebook, Youtube, entre otros, para que los participantes permanentemente se autocapaciten.
- El Banco cuenta con la página www.daviplata.com para que los participantes se capaciten y conozcan todos los beneficios y funcionalidades de DaviPlata.
- El Banco cuenta con la página www.hagaloalodaviplata.com para que los participantes se capaciten y conozcan todos los beneficios y funcionalidades de DaviPlata.
- En los Eventos de Cajas extendidas el Banco contará con gestores que apoyarán a la capacitación del uso del producto a los participantes.
- A través de mensajes de texto el Banco enviará información para que los participantes se capaciten en el uso del producto.

Estrategias de Comunicación

El Banco cuenta con las siguientes estrategias para mantener informado al participante sobre la activación a DaviPlata, funcionalidades, difusión y convocatoria para recibir su incentivo:

- > Correo electrónico: se envía a los jóvenes informando fechas y lugar de pago.
- > Envío de campañas y comunicación a través de mensajes de texto por código corto y envío de mensajes pop UP desde la APP DaviPlata.
- > Página www.daviplata.com: Publicación de banner con información del producto.
- > Página www.daviplata.com: Incluyendo piezas y videos que contienen información del producto.



Llamadas outbound a través de la mesa de apoyo para los regionales y enlaces > municipales.

> Página www.daviplata.com: En la Sección DPS, publicación de las fechas y los sitios de pagos en los municipios.

> Página www.hagaloalodaviplata.com para que los participantes se capaciten y conozcan todos los beneficios y funcionalidades de DaviPlata.

> WhatsApp: Canal de difusión de estrategias y consulta de fecha y lugar de pago.

> Piezas de comunicación en Facebook y Twitter

> Información en Youtube

Para efectos del criterio de selección, factor número 4.1, agradecemos tener en cuenta las anteriores estrategias de comunicación.

Canales de Consulta y Transaccionalidad

El Banco le ofrece los siguientes canales en donde el participante puede realizar sus transacciones:

- App DaviPlata
- Página web
- SIM DaviPlata (Clientes SIM para Claro, tigo y Movistar)
- Centros de Recaudo y Pago: Depósitos y retiros por DaviPlata
- Cajeros Automáticos: Retiros
- Cajeros Multiservicios: Retiros y Depósitos
- Corresponsales y Aliados de pago: Depósitos y Retiros
- PSE / ACH: Transferencias con otras entidades y compras en comercios en nacionales.
- POS (Datáfonos Redeban y credibanco habilitados por el Banco): Compras presenciales
- Comercios con QR habilitados para DaviPlata
- Comercios para compras no presenciales
- Botón de pago en páginas web para realizar compras.
- Tienda virtual para realizar compras.
- TransfiYa: Plataforma que conecta billeteras

El Banco le ofrece los siguientes canales en donde el participante puede realizar sus consultas:

- App DaviPlata.
- Chat a través de la APP DaviPlata con el botón “Necesita Ayuda” Zona Pública.
- Chat a través de la APP DaviPlata con el botón “Necesita Ayuda” Zona Privada.



- Página www.daviplata.com: En la Sección DPS, publicación de las fechas y los sitios de pagos en los municipios.
- Gestores de apoyo.
- Mesa especializada.
- Buzón correo electrónico.
- Call Center.
- Facebook.
- Twitter.
- Whatsapp +5717440454.

Para efectos del criterio de selección, factor número 2.3, agradecemos tener en cuenta los anteriores canales de consulta y transaccionalidad.

7.1. Condiciones de Uso

- El participante puede registrarse desde cualquier celular (básico o inteligente) de los principales operadores de telefonía celular móvil. Por la aplicación (App) también puede activarse sin importar el operador y hacer uso del producto sin datos móviles para los principales operadores del país.
- El número del DaviPlata es el mismo número del celular, por lo tanto, el cliente no debe aprenderse un número de producto adicional.
- De acuerdo a la reglamentación actual el tope para recibir recursos en DaviPlata es hasta 8 SMMLV. Sin embargo, los recursos recibidos por subsidios no tendrán esta limitación.
- El retiro de dinero en cajeros automáticos de la Red Davivienda únicamente se podrá realizar en montos mínimos de \$20.000 y hasta \$720.000.
- En caso de pérdida del celular el participante puede utilizar cualquiera de los canales digitales ofrecidos para solicitar la novedad, sin necesidad de desplazamientos, ni largas esperas para el restablecimiento del producto, mejorando de esta forma los tiempos de atención y la experiencia del cliente.
- DaviPlata no tiene límite de transacciones mensuales.

7.2. Beneficios de DaviPlata

- Un producto financiero 100% digital para el cliente.
- Exento de 4x1000 hasta 65 UVT equivalentes a \$2.756.780.
- Apertura ágil, sin necesidad de ir a la oficina, ni adjuntar documentación o diligenciar formularios.
- Realizar operaciones desde el celular evitando los desplazamientos.
- Posibilidad de contar con efectivo a través de la red de cajeros de Davivienda y su red de corresponsales bancarios en el país.
- Para realizar transacciones en su DaviPlata no es necesario contar con minutos para el caso de la sim card o para el App de acuerdo a las alianzas que el Banco tenga establecidas.



7.3. Servicios DaviPlata SIM y APP

Servicios DaviPlata SIM y APP		
<input checked="" type="checkbox"/> Recibir Transferencias de dinero de una cuenta de ahorros o corriente de Davivienda.	<input checked="" type="checkbox"/> Comprar microseguros.	<input checked="" type="checkbox"/> Consultar el saldo.
<input checked="" type="checkbox"/> Recibir Transferencias de otros establecimientos bancarios a través de PSE, los cuales están vinculados por ACH Colombia.	<input checked="" type="checkbox"/> Abrir Bolsillos de ahorro.	<input checked="" type="checkbox"/> Consultas de movimientos (APP)
<input checked="" type="checkbox"/> Servicio transfiYA (transferencia en línea).	<input checked="" type="checkbox"/> Generar link para cobros	<input checked="" type="checkbox"/> Realizar consultas y novedades sobre el DaviPlata.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar transferencias a cuentas de Davivienda, a otro DaviPlata.	<input checked="" type="checkbox"/> Compras en comercios virtuales a través de botones de pagos.	<input checked="" type="checkbox"/> Cambiar la clave personal.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar transferencias a otros Bancos (App).	<input checked="" type="checkbox"/> Compras en pasarela de pago.	<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de extractos.
<input checked="" type="checkbox"/> Pagar servicios públicos y privados.	<input checked="" type="checkbox"/> Pago de servicios públicos y privados en las páginas de la empresa por medio de botones de pago.	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta y generación de extractos.
<input checked="" type="checkbox"/> Recarga de paquetes (minutos y datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Generación de código QR para ventas.	<input checked="" type="checkbox"/> Comprar seguros
<input checked="" type="checkbox"/> Retirar efectivo en cajeros automáticos de la Red Davivienda, en Corresponsales Bancarios, aliados y Centros de Recaudo y Pagos.	<input checked="" type="checkbox"/> Comprar y vender con códigos QR.	<input checked="" type="checkbox"/> Compras en tienda virtual.
<input checked="" type="checkbox"/> Recibir remesas internacionales.	<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de correo electrónico.	<input checked="" type="checkbox"/> Creación de catálogo de ventas.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar compras presenciales a través de datáfono en comercios habilitados por el Banco.	<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de número de celular.	<input checked="" type="checkbox"/> Creación de perfil "Mi Negocio".



<input checked="" type="checkbox"/> Realizar compras a través de QR estáticos en comercios habilitados por el Banco.	<input checked="" type="checkbox"/> Exención del 4X1000.	<input checked="" type="checkbox"/> Acceso de georeferenciación puntos de compra con DaviPlata.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar compras no presenciales con la tarjeta virtual.	<input checked="" type="checkbox"/> Pago de préstamos.	<input checked="" type="checkbox"/> Pasar plata con un toque.
<input checked="" type="checkbox"/> Acceder a créditos.	<input checked="" type="checkbox"/> Acceder a créditos.	

Los medios de consulta y transaccionalidad para que el participante pueda acceder a su producto, son desde la APP o por la SIM Card a través de su teléfono celular en donde puede realizar las consultas y transacciones descritas anteriormente.

Para efectos de tener en cuenta en los criterios de selección, específicamente el factor de evaluación número 5.1 agradecemos tener en cuenta lo establecido en este numeral.

7.4. Cómo Activar DaviPlata

Activación por SIM.

Registrarse en DaviPlata es muy sencillo. Solo se requiere un celular básico, la cédula de ciudadanía y seguir los siguientes pasos:

Una vez seleccionada la opción DaviPlata desde el menú de la Sim el participante debe ingresar todos los datos que el menú solicita:

- Número de cédula.
- Fecha de expedición
- Lugar de Expedición.
- Número de Celular.
- Primer Nombre.
- Asigne y confirme la clave con la que manejará su DaviPlata.
- Aceptación del contrato del producto.

Una vez ingresados los datos el sistema los validará apoyados con bureau externos del sistema financiero, monitoreos y esquemas de seguridad internos de validación establecidos por el Banco, si éstos son correctos, le llegará un mensaje de texto que da la bienvenida al servicio indicando que el DaviPlata ya queda activado en el celular, en ese momento se debe ingresar al DaviPlata a la opción “Cuánto Tengo” para finalizar con la activación del producto.

Activación por App.

Registrarse en DaviPlata es muy sencillo. Solo se requiere un celular, la cédula de ciudadanía y seguir los siguientes pasos:



- > Seleccione el Tipo de documento de identificación e ingrese el número
- > Tome una foto de su documento de identidad por el reverso y el anverso
- > Tome una foto de su cara
- > Complete los siguientes datos:

- Número de cédula.
- Fecha de expedición
- Lugar de Expedición.
- Número de Celular.
- Primer Nombre.
- Asigna y confirma la clave con la que maneja su DaviPlata.
- Aceptación del contrato del producto.

- > Escriba el código de 6 dígitos enviado por mensaje de texto a su celular
- > Acepte términos y condiciones
- > Asigne y confirme una clave para su DaviPlata y listo.

Una vez ingresados los datos el sistema los validará apoyados con bureau externos del sistema financiero, monitoreos y esquemas de seguridad internos de validación establecidos por el Banco, si éstos son correctos, te llegará un mensaje de texto que da la bienvenida al servicio indicando que el DaviPlata ya queda activado en el celular, en ese momento se debe ingresar al DaviPlata a la opción “Cuánto Tengo” para finalizar con la activación del producto.

7.5. Cómo Meterle Plata a un DaviPlata

Se puede meter plata a un DaviPlata desde:

- > Otro DaviPlata.
- > Recibiendo el sueldo, bonos, incentivos o subsidios.
- > A una cuenta de Davivienda a través de: Davivienda.com, Teléfono Rojo o la App.
- > En Efectivo desde cualquier oficina de Davivienda en el país.
- > En Efectivo en cualquier Cajero Multiservicios. **El Cajero Multiservicios: Es un canal físico en donde el cliente puede entre otros servicios, Recibir depósitos en efectivo a un DaviPlata y realizar retiros del mismo**
- > En efectivo desde cualquiera de los corresponsales bancarios de la red autorizada.
- > Recibiendo remesas desde el exterior.
- > Recibiendo transferencias de dinero de una cuenta de ahorros o corriente de otros establecimientos bancarios a través de PSE.

7.6. Cómo se utiliza DaviPlata



- Una vez activo el DaviPlata desde el APP, el cliente cuenta con el menú principal y los siguientes servicios:
 - **Meter Plata:** Esta opción le permite al cliente traer plata a su DaviPlata desde una cuenta del Banco Davivienda u otra entidad financiera.
 - **Pasar Plata:** Le permite al cliente realizar transferencias a Otros DaviPlata, Cuentas del Banco Davivienda (Ahorros o Corriente) y otros Bancos, dentro de los horarios establecidos y Transfiya en línea.
 - **Recargas:** Le permite al cliente recargar minutos, paquetes de voz y datos a los celulares de los diferentes operadores desde el App DaviPlata y a su mismo operador desde la SIM Card.
 - **Bolsillos:** Permite crear hasta 5 bolsillos para ahorro, el cliente puede ponerle nombre, definir el monto periódico y la meta del ahorro.
 - **Tarjeta virtual:** A través de esta opción puede crear, ver los datos, recargar, consultar los movimientos y bloquear la tarjeta.

Además por la opción “Más” desde la APP, le muestra las siguientes opciones:

- **Pagos:** Le permite realizar pagos de servicios públicos y privados con los que el Banco tenga convenio.
 - **Sacar Plata:** Es la opción para programar retiros sobre el saldo que tenga disponible en DaviPlata sin necesidad de usar una tarjeta, a través de los cajeros automáticos de Davivienda, corresponsales bancarios, aliados y centros de recaudo y pago. El sistema DaviPlata le asignará un código único por transacción el cual será enviado por mensaje de texto al celular y tendrá una vigencia de una hora. Si ha pasado este tiempo y la transacción no ha sido realizada, el dinero *te será devuelto a DaviPlata*.
 - **Tienda Virtual:** El cliente podrá comprar bonos de consumo de diferentes categorías: contenido digital, mercado, vestuario, restaurantes o en grandes almacenes.
- Por la Opción “Abrir Productos” el cliente podrá obtener Microseguros y Bolsillos de ahorro.
 - A través de la opción “Usar Plata” el cliente podrá acceder a las siguientes opciones: Tarjeta Virtual, Meter Plata, Pasar Plata, Recargas Prepago, Pagar Servicios y Sacar Plata.
 - En la opción QR DaviPlata: Como cliente DaviPlata podrá leer códigos QR para pagar en comercios las compras que realice. También como emprendedor o comerciante podrá crear códigos QR para vender, en donde podrá recibir pagos de las ventas de sus productos de una manera rápida, segura y confiable.

Por la Opción “Más Servicios” el cliente podrá visualizar:

- **¿Cuánto debo?:** A través de esta consulta, el cliente podrá ver el saldo de su crédito si cuenta con el producto.
- **Ver Movimientos:** El usuario podrá consultar sus últimos movimientos, escoger un mes y enviar sus movimientos al correo electrónico que tiene registrado.
- **Cambiar Clave y Correo:** El usuario puede realizar el cambio voluntario de la clave y de su correo electrónico del DaviPlata cada vez que lo requiera.



- **Cambiar Número:** A través de esta opción el cliente podrá solicitar el cambio de número del DaviPlata.
- **Extractos:** El usuario podrá descargar los extractos con el detalle de los movimientos de su DaviPlata a través del App, puede escoger el mes del extracto que desea solicitar.
- **Certificaciones:** En esta opción el cliente podrá descargar las certificaciones tributarias y de costos del producto al año.
- **Exención del 4x1.000:** El cliente podrá marcar su DaviPlata exento de este tributo.

Otros

En la zona privada de la pantalla principal del App, el cliente también podrá acceder a las siguientes opciones:

- **Notificaciones** El usuario podrá consultar las notificaciones que le han llegado por SMS de cada una de sus transacciones.
- **Atención en Línea por el botón flotante “Necesita Ayuda”** El usuario podrá consultar lo que necesite, recibir atención en línea y solicitar la atención de novedades sobre el producto.
- **Mi Negocio:** Le permite crear un perfil para administrar digitalmente su negocio. Es un servicio que quiere incentivar a los jóvenes emprendedores a hacer crecer su idea de negocio, en donde podrán encontrar diversas herramientas para aumentar sus ventas.

→ En la zona pública del APP, el cliente también podrá:

- **Consultar por la opción Acerca de DaviPlata** (¿Qué es?, ¿Para qué sirve? y Dónde usar su DaviPlata?) Consultar videos tutoriales en Youtube y seguirnos en redes sociales, además de consultar el Reglamento del DaviPlata.
- **Cambiar Número:** A través de esta opción el cliente podrá solicitar el cambio de número del DaviPlata.
- **Atención en Línea por el botón flotante “Necesita Ayuda”** El usuario podrá consultar lo que necesite, recibir atención en línea y solicitar la atención de novedades sobre el producto.

7.7. Enrolamiento en Daviplata

Prosperidad Social debe entregar al Banco Davivienda la información completa y veraz de los participantes inscritos en el programa, para que el Banco entregue el cronograma de bancarización con el cual se trabajará el enrolamiento de forma permanente.

El Banco apoyado por Prosperidad Social, coordina la logística requerida para realizar la convocatoria a los participantes que se requieren bancarizar.



Para lo anterior el Banco podrá:

- Contar con gestores en sitio que apoyarán a los participantes en la activación del producto.
- Atender en línea la solución de novedades que se presentan durante el proceso.
- Entrega de volantes a los participantes con la información de activación, usos y los diferentes beneficios del producto.
- Adelantar los procedimientos necesarios para la identificación cierta de los participantes mediante esquemas de seguridad implementados por el Banco.

La capacitación sobre los usos y beneficios del producto se realizará a través de nuestra página www.daviplata.com.

7.8. Entrega de Incentivos

El Banco garantiza la entrega de los incentivos al 100% de la población que se encuentra bancarizada en DaviPlata, es de aclarar que se pueden generar rechazos los cuales serán regulados en el Comité Operativo.

Es importante tener en cuenta que en los eventos donde el participante se encuentre en listas restrictivas, el Banco no podrá realizar el pago del incentivo.

Dentro de los procesos de pago el Banco coordinará con el programa en el Comité Operativo las estrategias a utilizar para lograr un pago oportuno, organizado y prestando un servicio en condiciones de seguridad, igualdad y dignidad, evitando que en los municipios se generen inconvenientes de orden público.

Los plazos, tiempos y procedimientos específicos relacionados con la operación se acordarán entre las partes en el Comité Operativo dadas las múltiples actividades y actores que hacen parte de la logística de pagos.

7.9. Proceso de Dispersión

La dispersión al producto se realizará por acuerdo entre las partes con base en un cronograma que contemple factores poblacionales, capacidad, logística y demás aspectos relevantes.

Cuando los participantes opten por cambiar la modalidad de pago de DaviPlata a Giro, y la solicitud se reciba durante la vigencia del ciclo de pago, el Banco procederá a realizar el cambio e informar al participante, en caso de recibirse fuera de ciclo, El Banco atenderá la solicitud de esta novedad para el siguiente ciclo, en aquellos municipios donde no exista canal permanente de pagos a bancarizados.

Para los cambios de modalidad de Giro a DaviPlata, el Banco procederá a bancarizar a los participantes y realizará la dispersión de los recursos durante el ciclo de pago vigente,



siempre y cuando el participante no haya retirado los recursos del giro, en dado caso se atenderá la solicitud para el siguiente ciclo.

Para los efectos del criterio de selección en el factor número 6.1, el Banco realizará la dispersión de los subsidios en un término de un día. Remitirse al archivo de excel “Criterios de Evaluación 2023 CCE VF”

Cuando la dispersión se realice en los DaviPlata, los participantes podrán reclamarlo en el momento que sus condiciones de movilidad a nivel local se los permita, observando todas las medidas de bioseguridad. En aquellos municipios donde, de conformidad con las reglas establecidas, se hayan elaborado cronogramas y estrategias de “entrega”, los participantes deberán cumplir con este cronograma para garantizar la entrega del incentivo en los puntos de pago.

Es importante mencionar que para la correcta ejecución del cronograma, respecto al modelo de operación para la “entrega” de incentivos del programa, en conjunto con Prosperidad Social y su equipo de funcionarios a nivel Regional y Local, identificados como Enlaces Regionales y por parte de los Entes Territoriales los Enlaces Municipales e Indígenas que realizan en coordinación con el Banco la organización de la población, para que asista en las fechas precisas de convocatoria y realice el “retiro” de los incentivos (giro y DaviPlata) en los puntos ofertados por el Banco dando cabal cumplimiento a todas las indicaciones sobre movilidad y seguridad que se encuentren en desarrollo en cada uno de los municipios.

La existencia de un cronograma para la “entrega” de los incentivos durante el ciclo de pagos, permite que los participantes pasen a cobrar de manera organizada, evitando aglomeraciones y mitigando afectación del orden público; asimismo disminuye riesgos en seguridad de administración y custodia de efectivo.

Si por conductas atribuibles a los participantes, las “entregas” de los subsidios no pueden realizarse en el plazo establecido en el cronograma, las partes concertarán y adoptarán planes inmediatos de acción para controlar la situación y posibilitar en el menor tiempo la restauración del cronograma de entregas.

7.10. Entrega de Información

El Banco ofrece la entrega oportuna de informes detallados de Bancarización, informes del comportamiento de los pagos durante y después de los ciclos de pago, de acuerdo a lo definido en el Comité Operativo sin afectar la reserva bancaria. En todo caso cuando el DPS requiera información de los participantes respecto de sus productos financieros se deberá atender los principios de confidencialidad y reserva bancaria.

Los tiempos de entrega de la información entre Prosperidad Social y el Banco serán definidos en el Comité Operativo para garantizar la óptima y adecuada preparación de la logística requerida para la entrega de los incentivos a los participantes en condiciones de dignidad, orden y seguridad para los mismos.



En todo caso el programa debe entregar los insumos requeridos por el Banco con tiempo suficiente para que el Banco pueda cumplir con la entrega de los incentivos, lo cual será definido en el Comité Operativo.

De manera especial queremos hacer énfasis en los siguientes aspectos:

7.10.1. La liquidación: Deberá recibirse 8 días calendario antes del inicio de pagos, debido a que un tiempo menor pone en situación de incumplimiento al Banco, en atención a las determinantes actividades de preparación e intervención de varios actores indispensables para la coordinación y ejecución del ciclo de pago. Estos deberán ser acordados y regulados en el comité operativo.

7.10.2. Órdenes de no Pago: En atención a que los recursos, luego de ser dispersados, ingresan al patrimonio de los Clientes de DaviPlata, solamente es posible debitarlos con autorización del titular del producto, su mandatario o sus herederos o por orden de autoridad competente. En tal sentido, el Banco no podrá cumplir la obligación de orden de no pago, cuando el recurso haya sido abonado (dispersado) en el producto financiero, dado que las obligaciones principales en cada contrato de depósito suscrito con los Clientes DaviPlata, son de custodia y restitución de los dineros que ingresan al producto. Debido a que la restricción es de orden legal, infortunadamente no se podrá cumplir con la solicitud de Prosperidad Social.

7.10.3. Carta débito: Con relación a la entrega de la carta de autorización del débito de los recursos, queremos aclarar que esta deberá ser entregada antes de las 3 p.m. por las personas autorizadas en Prosperidad Social. Si la carta llega después de las 3 p.m., el débito será realizado el siguiente día hábil. En todo caso, los recursos siempre deberán estar depositados en la cuenta que Prosperidad Social tiene en el Banco antes de recibida la carta.

Las cartas débito serán recibidas por el valor total de las dispersiones por DaviPlata y Giro correspondiente al ciclo solicitado por Prosperidad.

En caso de encontrarse inconsistencias durante el proceso de validación de la carta débito vs las bases de datos, el banco informará y devolverá las bases máximo al día siguiente hábil con su respectiva causal.

7.10.4. Comportamiento de entrega de incentivos: El Banco pondrá a disposición el detalle de los incentivos cobrados y los faltantes en una base de datos habilitada en el recurso dispuesto por el Banco para tal fin.

7.11. Efectivo Garantizado

El Banco ha adquirido experiencia y ha desarrollado diferentes habilidades y estrategias, para garantizar el efectivo, con las cuales se entregarán los incentivos a los participantes en cada uno de los municipios durante el ciclo de pago.



7.12. Servicio

En DaviPlata se trabaja para mejorar constantemente la experiencia de los clientes a fin de mantener los mejores estándares de calidad y de atención. Es por ello que DaviPlata ofrece su plataforma de servicio Omnicanal, la cual permite una atención de forma integral para todos los clientes a través de los diferentes canales digitales dispuestos para la atención, donde pueden acceder directamente desde su celular sin ningún costo.

Este modelo de atención permite:

- > Mayor capacidad en la atención a nuestros participantes.
- > Conocimiento histórico en línea de las diferentes interacciones que nuestros clientes han tenido por cualquier canal.

Esta estrategia permite mejorar los tiempos de atención especialmente en los días de concentración de pagos.

De igual forma, los participantes no necesitarán desplazarse para la atención de sus PQR's ya que dispondrán de todos los canales digitales para la solución a su requerimiento.

El Banco podrá modificar, alternar, cambiar o incluir los medios o canales de atención al cliente, lo cual será informado tanto a los beneficiarios como al programa en su debido momento.

7.12.1. Códigos Cortos 85888, 87718, 898080, 897000 y 898999

Códigos utilizados para comunicación permanente hacia los participantes con campañas e información relacionada con el uso del producto (Tips de seguridad para la prevención de fraudes y Educación Financiera, entre otros) y con la información del lugar y fecha del pago del incentivo.

7.12.2. Redes Sociales y Página WEB

DaviPlata tiene presencia también en redes sociales como Facebook, Twitter y en la página www.daviplata.com, donde se encuentra toda la información del producto y sus servicios; a través de tutoriales y videos se capacita a los participantes sobre el uso del producto.

7.12.3. Contact Center

La información general del servicio, orientación sobre el uso, operación de DaviPlata, radicación de solicitudes y reclamos, son atendidos a través del Contact Center, escribiendo su solicitud a través del Chat dispuesto en el APP DaviPlata - Botón "¿Necesita Ayuda?", Chat de WhatsApp +57 1 7440454, y para clientes SIM también está disponible el #688, al cual puede acceder llamando desde un celular activo en los principales operadores (Claro, Movistar y Tigo).



7.12.4. Disponibilidad

- > El servicio de atención se prestará 7x24 los 365 días del año.
- > En el APP DaviPlata se cuenta con un Botón Flotante “¿Necesita Ayuda?” a través del cual los clientes, en cualquier momento, pueden aclarar sus inquietudes sobre el producto o radicar solicitudes.
- > El Contact Center cuenta con atención a nivel nacional.

7.12.5. Grabaciones

Las llamadas e interacciones con los participantes serán grabadas (según la normatividad vigente), para lo cual se tendrá en cuenta las condiciones establecidas en la circular 052 de 2007 (y sus modificaciones) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.12.6. Novedades

A través de los canales mencionados, los participantes podrán radicar las novedades del producto:

Novedades
Olvido de Clave o Clave inválida.
Cambio de Sim con el mismo o con diferente número de celular y olvido de clave.
Bloqueo por pérdida o robo.
Desbloqueo.
Solicitud de Extractos y movimientos.

7.12.7. Peticiones, Quejas y Reclamos

La atención de peticiones, quejas y reclamos por parte de los participantes bancarizados del programa se realiza a través de los canales digitales anteriormente mencionados, donde se realizará un proceso de autenticación con el fin de atender gestionar y dar respuesta a las mismas, informando a los participantes el número de radicado de su solicitud y el tiempo estimado de respuesta.

Todos los casos se registran en una plataforma central a través de la cual se lleva la trazabilidad de la gestión realizada con un número de ticket.

Para el envío de novedades o solicitudes por parte de Prosperidad social se pone a su disposición el correo electrónico novedadespagosprogramas@davivienda.com.



CAPÍTULO 8

NUESTRA EXPERIENCIA

8.1. Gobierno Nacional

Prosperidad Social

Programa	Contrato 063 del 2021- 2015	
Familias en Acción	Pagos	12 M
Jovenes en Acción	Beneficiarios	1 M
Ice-Tu	Dptos	11
Familias en Su Tierra	Municipios	369

Programa	Contrato CCE	2016-2018	2020	2021	Total
	Pagos	10,6 M	8,9 M	7,6 M	27, 1 Millones de pagos
	Beneficiarios	2 M	2,2 M	1,5 M	
	Dptos	14	28	23	
	Municipios	734	724	781	

Programa	Contrato CCE	2016-2018	2020	2021	2022	Total
	Pagos	1,3 M	275 Mil	1,6 M	1,3 M	4, 4 Millones de pagos
	Beneficiarios	200 Mil	280 Mil	280 Mil	300 Mil	
	Dptos	18	18	33	33	
	Municipios	238	238	493	493	

Programa	Decreto 2020	2020	2021	2022	Total
	Pagos	5 M	5,6 M	2,3 M	12, 9 Millones de pagos
	Beneficiarios	672 Mil	565 Mil	580 M	
	Dptos	33	33	33	
	Municipios	1.096	1.096	1.096	

Programa	Contrato 313	2016-2018
	Pagos	5 M
	Beneficiarios	672 Mil
	Dptos	33
	Municipios	1.096



8.2. Gobierno Local y Otro Entes

Desde el 2011 DaviPlata ha venido acompañando a diferentes entidades en la entrega de ayudas y subsidios, a continuación se relacionan las que se han apoyado.

Programa	Contrato	Beneficiarios	# Pagos	Incentivo
 COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	2011	100 Mil	195 Mil	Bonificaciones a Bachilleres
 FOPAE Fondo de Prevención y Atención de Emergencias	2012	17 Mil	50 Mil	Ola Invernal
 Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	2015 - 2017	517 Mil	1,7 Millones	Ayudas Humanitarias
 BOGOTÁ Secretaría de Educación	2017 - 2022	60 Mil	420 Mil	Movilidad Escolar
 CCI CORPORACIÓN COLOMBIANA INTERNACIONAL Sembramos a Colombia para el mundo	2019 - 2022	5 Mil	35 Mil	Al Ahorro
 Ingreso Mínimo Garantizado	2020 - 2022	400 Mil	6,1 Millones	Pobreza y Vulnerabilidad
 ADRES ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	2020 - 2022	180 Mil	200 Mil	Covid



8.3. Pagos de Nómina

Para el Banco Davivienda ha sido muy importante brindar los beneficios de DaviPlata a empleados, evitando a los clientes incurrir en costos financieros como cuotas de manejo y cobros por transacciones; desde 2015 hemos alcanzado los siguientes logros:

- > 37 Mil empresas vinculadas
- > Más de 45 millones de dispersiones (pagos de nómina, viáticos, cajas menor, entre otros)

8.4. Pagos a Jóvenes Universitarios

Amplia experiencia adquirida con la comunidad de Jóvenes estudiantes en diferentes Universidades del país, a quienes, con nuestro producto DaviPlata les pagan auxilios de transporte y alimentación, monitorias y subsidios de ser pilo paga entre otros. Desde 2015, se han dispersado más de 300 mil pagos a los estudiantes de las más importantes Universidades del territorio Colombiano tales como:

Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Nacional, Universidad Central, Universidad Pedagógica, Icesi, Universidad Santo Tomás, Universidad Industrial de Santander, Universidad de Nariño, Universidad del Tolima, Universidad del Magdalena, Universidad de Ibagué, Universidad de Caldas, Universidad Autónoma de Manizales y la Universidad del Quindío, entre otras.

8.5. Pagos Cuotas Monetarias – Cajas de Compensación

Desde 2015 se realizan entregas de cuotas monetarias que son los subsidios que pagan las Cajas de Compensación Familiar al trabajador afiliado por cada hijo que el empleado tenga.

A la fecha se han realizado más de 7,6 millones pagos de cuotas monetarias y subsidios al desempleo de: Comfama, Comfamiliar Risaralda, Cajasai, Comfaoriente, ComfaTolima, Comfenalco Antioquia, ComfaGuajira, Cafam, Comfenalco Tolima, Comfaboy, Cajamag, Comfenalco Quindío, Comfandi, Cajacopi, Comfamiliar Atlántico Comfenalco Valle, Comfasucre, Comfamiliar Nariño, Cofrem, Comfaca, Canacol, Comfacasanare, Comfacesar, Comfacor, Comfacundi, Comfanorte, Comfenalco Santander.

8.6. Ecosistemas con Impacto Social

Diseñamos e implementamos un modelo de inclusión y educación financiera que acompaña el proceso de transformación digital a las comunidades desde la cercanía, llegando de una manera diferente con una propuesta de valores agregados para todos los actores, y productos y servicios que aportan soluciones y bienestar financiero a las comunidades.



En el 2022 llegamos a segmentos diferentes como **100 plazas de mercado**, 66 Mil vendedores informales y **22 Mil artesanos** de Colombia que ahora crecen gracias a la adquisición de productos y aprendizajes de mejores prácticas financieras, empiezan su vida crediticia y acceden a financiación para impulsar sus negocios. Impactamos a **1.5 Millones personas** en **49 ciudades** de Colombia con Formación y Educación Financiera; ahora tienen un aliado en el sector financiero que hace parte de los momentos importantes de sus vidas.

CAPÍTULO 9

RECONOCIMIENTOS

- ☑ En 2021 DaviPlata fue reconocido por *Global Banking and Finance Review* como: Mejor Proveedor de Soluciones Tecnológica de Inclusión Financiera Colombia y Mejor Nuevo Proveedor de Soluciones de Pago Colombia (2021).
- ☑ *Fintech Americas* reconoce a DaviPlata en varias categorías: Platino a Mejor Innovación disruptiva en servicios financieros y Oro a mejor app y CEO América Latina (2021).
- ☑ *Felaban* reconoce a DaviPlata como la Mejor innovación tecnológica (2021).
- ☑ DaviPlata fue reconocido como Mejor Innovación en banca Retail por *International Banker* en los international Banking Awards (2021).
- ☑ DaviPlata fue reconocido a nivel mundial por generar contribución en la industria e impacto positivo en la sociedad. *Global Banking & Finance Awards* reconoció a DaviPlata como la mejor Billetera digital en Colombia y como un proveedor de pago de rápido crecimiento, este reconocimiento se los han otorgado a importantes Bancos como Bank of America, Wells Fargo, Bank of China. (2020).
- ☑ Otro de los reconocimientos fue en los *Future Digital Awards* que reconocen a disruptivas de talla mundial como Google, Amazon e IBM, donde DaviPlata gana este importante premio como la mejor oferta de Dinero Móvil. Estos premios son entregados por *Juniper Research*, una de las casas de analistas más importantes de Europa que se especializa en investigación y tendencias de mercado de tecnología digital. (2020).
- ☑ DaviPlata fue reconocido por *Latam Digital by interlat* como la mejor solución de transformación digital, estos premios son la oportunidad perfecta para mostrar a nivel regional las iniciativas que permiten el crecimiento digital de s tan relevantes como Davivienda. (2020).
- ☑ Premio *Fintech Américas* premio a los 25 banqueros más innovadores de América Latina por la funcionalidad de DaviPlata "La Tecla de la Casita Roja". (2018).
- ☑ Premio a la innovación Grupo Bolívar por el desarrollo de la funcionalidad de la Tecla de la Casita Roja que permite realizar transacciones estando en redes sociales. (2017 y 2018).
- ☑ Premio *Celent Model Bank* por la innovación enfocada en los canales que usan los clientes. Este premio se otorgó a DaviPlata por la funcionalidad Tecla de la Casita Roja. (2018).
- ☑ Premio *Accenture* a la innovación con el concepto de Municipio sin efectivo (2016).



- ☑ Municipio sin efectivo en donde el Banco fue reconocido en el **Festival Iberoamericano de la Comunicación y de la Publicidad** como una experiencia innovadora (2016).
- ☑ Premio a la Innovación Grupo Bolívar por el Municipio sin efectivo (2015).
- ☑ DaviPlata fue reconocido como uno de los mejores productos para la dispersión de pagos de subsidios del Gobierno por el **CGAP (Consulting Group to Assist the Poor)** – 2015.
- ☑ Premio **Harvard Business Review** por la Gestión en Innovación con impacto social. (2012).
- ☑ Premio **CIT Golden Card** a la Innovación en Medios de Pago (México). (2012).
- ☑ Reconocimiento como caso de éxito mundial en inclusión financiera **Better than Cash Alliance**.

CAPÍTULO 10

COMITÉ OPERATIVO

Las partes adecuarán las circunstancias de modo, tiempo y lugar, a que haya lugar, a través del Comité Operativo con el fin de regular la entrega de incentivos, teniendo en cuenta la operación del Banco, la presente cotización y la cobertura que el Banco pone a disposición y el anexo operativo. El comité se conformará por funcionarios de las dos entidades quienes se comprometieron a ejecutar la orden de compra de la manera más apropiada para evitar desequilibrio económico del contrato.

CAPÍTULO 11

TARIFA

Para los efectos del criterio de selección en el factor 1.1 en el archivo “Criterios de Evaluación 2023 CCE VF” se incluye la tarifa.