

Condiciones de uso DaviPlata

24/04/2017

CONDICIONES GENERALES

1. Solo se puede activar un DaviPlata por persona natural, mayor de edad¹.
2. Puede activar su **DaviPlata** desde cualquier operador móvil en Colombia a través del App **DaviPlata** y a través de la SIM CARD sólo lo podrá hacer con los siguientes operadores: Claro, Tigo, Uff o Movistar.
3. El número del **DaviPlata** es el mismo número del celular.
4. **DaviPlata** tiene un saldo máximo y un límite de operaciones mensual, el cual se encuentra publicado en la sección de Información General - Tarifas y Límites **DaviPlata** en la página www.daviplata.com o en la Tabla de Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com.
5. **Davivienda** podrá establecer límites en la cantidad y monto de las transacciones mensuales de **DaviPlata** y se reserva el derecho a modificarlas en cualquier momento, lo cual se informará en la sección de Información Adicional - Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com y en Información General - Tarifas y Límites **DaviPlata** en la página www.daviplata.com; o a través de otros medios idóneos que se establezcan para el efecto por **Davivienda**.
6. Usted podrá solicitar los extractos y/o certificaciones de movimientos de su **DaviPlata** comunicándose al **#688**, los cuales serán enviados al correo electrónico que suministre al momento de la llamada o podrá consultarlos a través del **App DaviPlata** en la opción Consultas de Movimientos.
7. Si usted desea cancelar su **DaviPlata**, comuníquese sin costo al **#688** desde su celular. (Recuerde que su saldo deberá estar en ceros para hacer efectiva la cancelación).

PARA ACTIVARSE EN DAVIPLATA COLOMBIA

1. Usted podrá activar su **DaviPlata** en cualquier tipo de celular a través de la SIM CARD, siempre y cuando esta sea de 128K o en un Smartphone con sistema operativo Android o iOS descargando el **App DaviPlata** desde la tienda de aplicaciones.
2. Si usted quiere activar y/o usar su **DaviPlata** a través del **App**, deberá contar con un celular de las características señaladas en el punto anterior y con conexión a internet (plan de internet móvil o conexión wifi).
3. Si usted quiere activar y usar su **DaviPlata** a través de la SIM CARD, deberá contar con señal de su proveedor móvil.

¹ Aplican excepciones, las cuales puede consultar en el #688.



4. Para activar su **DaviPlata** en el **App DaviPlata**, ingrese a Play Store (si tiene un sistema operativo Android) o al App Store (si tiene un sistema operativo iOS), escriba **DaviPlata**, una vez encuentre el icono de **DaviPlata** selecciónelo y oprima el botón instalar / obtener. Cuando la descarga este completa, seleccione el icono en el menú de las aplicaciones de su celular e ingrese los datos que le solicitan.



5. Para saber el paso a paso de como activarse en **DaviPlata**:

- Desde la SIM CARD, según su operador ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoActivarse/>
- Desde la **App DaviPlata**, realice los siguientes pasos:

Descargue la aplicación de acuerdo con las indicaciones dadas en el punto anterior, ingrese al App, seleccione su tipo de documento, digite el número de su documento y seleccione el botón continuar, le pedirá que ingrese su número celular (este número estará directamente asociado a su **DaviPlata**), le llegará un mensaje de texto con un código de 6 dígitos, el cual deberá ingresar en la siguiente pantalla, seleccione el botón continuar. Después, acepte/autorice (color verde del botón) o niegue (color gris del botón) el reglamento y las autorizaciones para el tratamiento de sus datos, luego seleccione el botón aceptar. A continuación, le pedirá que ingrese los siguientes datos: primer nombre, fecha de expedición de su documento, ciudad de expedición, correo electrónico, y una clave para su **DaviPlata**, seleccione continuar y si los datos son correctos, su **DaviPlata** quedará activo.

Si presenta inconvenientes con la activación del **DaviPlata**, consulte la sección aspectos a tener en cuenta de este documento.

SI YA TIENE ACTIVO SU DAVIPLATA Y QUIERE USARLO POR LA SIM CARD O POR LA APP DAVIPLATA COLOMBIA

1. Si es la primera vez que va a usar el App **DaviPlata**, descargue la aplicación de acuerdo con las indicaciones dadas en el punto cuatro de la sección para activarse en **DaviPlata**, ingrese al App, seleccione su tipo de documento, digite el número de su documento y seleccione el botón continuar. Ingrese su correo electrónico y su clave **DaviPlata** (la que usa actualmente en la SIM CARD) y seleccione continuar, si la clave es correcta, se le enviará un código de 6 dígitos al número celular (SIM CARD) asociado a su **DaviPlata**, luego deberá ingresar el código y seleccionar el botón continuar. Si los datos son correctos, podrá comenzar a usar su **DaviPlata** por el App.
Ahora usted podrá usar su **DaviPlata** tanto en la SIM CARD como en el **App DaviPlata**.
Si presenta inconvenientes con la activación del **DaviPlata**, consulte la sección aspectos a tener en cuenta de este documento.
2. Si usted se encuentra registrado en el **App DaviPlata** y quiere ingresar desde un dispositivo diferente, ingrese al App, seleccione su tipo de documento, digite el número de su documento y seleccione el botón continuar, se le indicara que su DaviPlata ya está activo en otro celular, si desea activarse en el nuevo celular seleccione continuar. El App le pedirá que ingrese su correo electrónico y su clave DaviPlata, luego



seleccione continuar, si la clave es correcta, se le enviará un código de 6 dígitos al número celular (SIM CARD) asociado a su **DaviPlata**, ingrese el código y seleccione el botón continuar. Si los datos son correctos, podrá comenzar a usar su **DaviPlata** por el App en el nuevo dispositivo.

3. Si usted activó su **DaviPlata** por primera vez desde el **App DaviPlata** y quiere usarlo desde el menú de la SIM CARD de su celular, debe registrarse nuevamente con los datos de su cédula, siguiendo los pasos que aparecen en el siguiente link de acuerdo con su operador móvil:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoActivarse/>

CON DAVIPLATA COLOMBIA USTED PODRÁ

1. Hacer recarga de minutos a su celular o a cualquier otro celular prepago desde la SIM CARD y desde el **App DaviPlata**. Para saber cómo hacerlo:

- Desde la SIM CARD, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/TodoLoQuePuedoHacer/RecargarMinutos>
- Desde la App DaviPlata, realice los siguientes pasos:

Ingrese a la App, seleccione la opción RECARGA PREPAGO, indique los siguientes datos: número de celular a recargar, la plata que quiere recargar y seleccione el operador del celular que va a recargar, luego confirme la transacción.

Con el **App DaviPlata** puede recargar minutos a cualquier celular Claro, Tigo o Movistar sin necesidad que sea de su mismo operador.

2. Hacer pagos de facturas o convenios definidos por **Davivienda** a través de la SIM CARD y de la **App DaviPlata**.

- Puede consultar el código de las empresas en el siguiente link:
<https://daviplata.com/Documents/wcm?biblio=DaviPlata&nombre=PagarServiciosCodigosEmpresas>
- Para saber cómo hacer el pago desde la **SIM CARD**, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/TodoLoQuePuedoHacer/PagarServicios/>
- Para saber cómo hacer el pago a través de la **App DaviPlata**, realice los siguientes pasos:

Ingrese al App, seleccione la opción HACER PAGOS, seleccione si quiere pagar un servicio público o un convenio, indique la forma como quiere pagarlo, tomándole una foto al código de barras del recibo o escriba los datos del recibo que se le solicitan. Si selecciona la opción de tomar foto al código de barras, se le habilitará la cámara de su celular (ubique la cámara horizontalmente para que el App capture la información), a continuación, confirme los datos que aparecen y seleccione pagar.

Si selecciona la opción de escribir los datos del recibo, seleccione la empresa o servicio a pagar de la lista desplegable, escriba el número de referencia de la factura, el valor a pagar y confirme la transacción.

3. Pagar las compras con **DaviPlata**. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/TodoLoQuePuedoHacer/Compras/>
4. Recibir remesas internacionales desde cualquier lugar del mundo a través de las agencias autorizadas. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/GirosInternacionales>
5. Recibir giros nacionales a su **DaviPlata** desde cualquier parte de Colombia. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/GirosNacionales/>
6. Hacer transferencias desde cuentas de otro Banco a **DaviPlata** a través del botón **PSE** ubicado en **www.daviplata.com**. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/DesdeOtroBanco/>
7. Meterle plata al **DaviPlata** desde los cajeros multiservicios de la red **Davivienda**. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/GirosNacionales/GirosNacionalesCuenta/>
8. Pasar plata desde su **DaviPlata** a otro **DaviPlata**, cuenta de ahorros o cuenta corriente de **Davivienda**. Para saber cómo hacerlo:
 - Desde la SIM CARD, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/TodoLoQuePuedoHacer/PasarPlata/>
 - Desde la **App DaviPlata**, realice los siguientes pasos:

Ingrese al App, seleccione la opción **PASAR PLATA**, indique los datos que aparecen: a donde quiere pasar plata (una cuenta **Davivienda** u otro **DaviPlata**), el número del **DaviPlata** o cuenta **Davivienda**, el monto de plata que quiere pasar y confirme la transacción.

En el **App DaviPlata** ya no tendrá que memorizar los números de **DaviPlata** o cuentas de **Davivienda** para pasar plata, tan solo seleccione el número de celular directamente de su lista de contactos o seleccione el número de la cuenta si lo tiene grabado en la lista de favoritos de la aplicación.
9. Pasar plata estando en cualquier red social desde el teclado de su celular con la **Tecla de la Casita Roja**. Para saber cómo hacerlo:
 - Desde el **App DaviPlata** para sistema operativo Android, realice los siguientes pasos:

Confirme que la Aplicación de **DaviPlata** este actualizada. En el menú de **DaviPlata** ingrese a la opción **“Tecla de la Casita Roja”**, allí se muestra un video explicativo del servicio y un botón **“Activar Teclado”**, al oprimirlo, siga los pasos solicitados y automáticamente la aplicación activa el nuevo teclado en su dispositivo. Una vez quede activo el **Teclado DaviPlata**, el cliente deberá validar en su teclado si ya aparece la nueva tecla de la casita roja, de lo contrario deberá mantener oprimida la tecla de la coma (,) o el punto (.) en la parte inferior del teclado y seleccionar la opción **“Teclado DaviPlata”**, una vez realizado este paso se habilitará una nueva tecla en la parte inferior del teclado con la imagen de casita roja de **Davivienda**, al oprimir la tecla aparecerá una nueva ventana encima del teclado mostrándole el saldo de su **DaviPlata** y la opción de **“Pasar Plata”** Tenga en cuenta que el saldo y la opción **“Pasar Plata** en el teclado solo aparecen si usted ya ingresó por primera vez a la Aplicación **DaviPlata** con su cédula y clave.

Desde la **Tecla de la Casita Roja** en el teclado de su celular, puede pasar plata a cualquier contacto seleccionando la opción **“Pasar Plata”**, después le pedirá que seleccione de su lista de contactos o ingrese manualmente el número celular de la persona a donde quiere pasar la plata, escriba el valor que quiere pasar y por ultimo ingrese la clave de su **DaviPlata** y ¡Listo! Así de fácil puede pasar plata a cualquier contacto suyo que tenga o NO **DaviPlata**.

Nota: Dependiendo del modelo de su celular, en el proceso de instalación le puede aparecer el siguiente mensaje: **“Este método puede recopilar todo el texto que escriba excepto contraseñas, incluso datos personales y números de tarjeta de crédito. Proviene de la aplicación DaviPlata”**, le indicamos que este mensaje aparece porque su celular identifica que la nueva funcionalidad se conecta con el teclado del mismo, sin embargo, el uso de la tecla de la casita Roja NO recolecta su información personal, por lo cual, puede aceptar la instalación indicada sin preocuparse.

- Desde el **App DaviPlata** para sistema operativo iOS, realice los siguientes pasos: **Tecla de la Casita Roja**.

En el menú de **DaviPlata** ingrese a la opción **“Tecla de la Casita Roja”**, allí se muestra un video explicativo del servicio y un botón **“Activar Teclado”**, al oprimirlo, se muestra una nueva pantalla con los pasos que debe seguir para activar el **Teclado DaviPlata**, léalos y salga de la aplicación. Ingrese en su dispositivo a: Configuración – General - Teclado – Teclados - Agregar Nuevo Teclado, después seleccione **DaviPlata** y habilítelo en la opción **“Permitir acceso completo”**, realizados estos pasos deberá ingresar nuevamente a la aplicación DaviPlata y seleccionar el botón **“Activar Teclado”**, ingrese a la opción **“Seleccionar Teclado”** donde se desplegará el teclado de su celular, mantenga oprimida la tecla con la imagen del lobo en la parte inferior y seleccione de las opciones que el aparecen: **“DaviPlata”**. Una vez realizados estos pasos se habilitará una nueva tecla en la parte inferior del teclado con la imagen de la casita roja, al oprimir la tecla le aparecerá una nueva ventana encima del teclado mostrándole el saldo de su **DaviPlata** y la opción de Pasar Plata. Tenga en cuenta que el saldo y la opción Pasar Plata en el teclado solo aparecen si usted ya ingresó por primera vez a la Aplicación **DaviPlata** con su cédula y clave.

Desde la **Tecla de la Casita Roja** en el teclado de su celular, puede pasar plata a cualquier contacto seleccionando la opción **"Pasar Plata"**, al seleccionar esta opción le aparecerá una ventana emergente indicándole: **"DaviPlata quiere acceder a tus contactos"**, seleccione el botón **"OK"** o **"Permitir"**, al hacerlo, seleccione de su lista de contactos la persona o ingrese manualmente el número celular de la persona a donde quiere pasar la plata, después escriba el valor que quiere pasar y por último ingrese la clave de su DaviPlata y ¡Listo! Así de fácil puede pasar plata a cualquier contacto suyo que tenga o NO **DaviPlata**.

Nota: Dependiendo del modelo de su celular, en el proceso de instalación le puede aparecer el siguiente mensaje: "Este método puede recopilar todo el texto que escriba excepto contraseñas, incluso datos personales y números de tarjeta de crédito. Proviene de la aplicación **DaviPlata**" le indicamos que este mensaje aparece porque su celular identifica que la nueva funcionalidad se conecta con el teclado del mismo, sin embargo, el uso de la Tecla de la Casita Roja NO recolecta su información personal, por lo cual, puede aceptar la instalación indicada sin preocuparse.

Si desea desactivar el teclado de **DaviPlata** para no usar más la **Tecla de la Casita Roja**, simplemente siga estos pasos de acuerdo a su sistema operativo:

iOS: Ingresar a Configuración – General – Teclado – Teclados – Keyboard DaviPlata, deslizar esa opción hacia la izquierda, verá que se habilita una nueva opción "Eliminar", presione allí y ¡Listo!

Android: Ingresar a: Configuración – Configuración Avanzada – Lenguaje – Teclado por Defecto – Configurar teclado por defecto – Deshabilitar el botón que dice "Teclado DaviPlata" y ¡Listo!

Nota: Al activar la Tecla de la Casita Roja, usted entiende y acepta que la tecla está integrada con un software de propiedad de un tercero, que es Decentralized Mobile Applications Ltd. (en adelante el Software y los Componentes de Terceros). El software y los Componentes de Terceros están protegidos por las normas aplicables de propiedad intelectual. Por lo tanto, usted debe respetar dichos derechos y cualquier otro tipo de derechos asociados con el Software y los Componentes de Terceros.

10. Pasar plata desde su **DaviPlata** a otro número celular sin necesidad de que tenga **DaviPlata**. Para saber cómo hacerlo:

- Desde la **Aplicación DaviPlata**.

En el menú transaccional de la aplicación, ingrese a la opción **"Pasar Plata"**, en la opción "¿A dónde quiere pasar plata?" seleccione **"A otro DaviPlata"** y oprima el botón continuar, en la opción **"Número al que va a pasar plata"** ingrese el número de celular de la persona a la que le quiere pasar la plata o seleccione su número de la lista de contactos de su celular o de la lista de favoritos de la aplicación y oprima el botón continuar, en la opción **"¿Cuánta plata quiere pasar?"** seleccione el valor de la plata que quiere enviar o ingréselo manualmente y oprima el botón continuar. Al finalizar estos pasos revise los datos y si son correctos oprima el botón

continuar. Si tiene datos y los datos son correctos le aparecerá una pantalla con el mensaje **"Transacción Exitosa"** y los datos de la transacción realizada***.

Nota: Esta transacción aplica para todos los operadores, siempre y cuando quien envía la plata y quien la recibe tenga un celular inteligente que le permita descargar la aplicación **DaviPlata** y **activar DaviPlata**. Si el destinatario de la plata tiene un celular convencional y no es posible que active **DaviPlata** desde la Aplicación, la plata no podrá ser abonada y al cabo de 3 días, ésta será devuelta a su **DaviPlata**.

Si el destinatario de la plata no tiene **DaviPlata**, le llegará un mensaje de texto al celular de éste indicándole que le acaban de enviar \$xx.xxx plata, que puede descargar y activar **DaviPlata** a través de la aplicación **DaviPlata** para poder recibir la plata que le fue enviada. Esto deberá hacerlo dentro de los 3 días calendario contados a partir del momento en que usted le pasó la plata. Si pasados los 3 días calendario la persona no ha descargado o activado el **DaviPlata** a través de la Aplicación, la plata se devolverá al **DaviPlata** del remitente al tercer día después de las 8:00 p.m.*

- Desde la **Tecla de la Casita Roja** en el teclado de su celular:

Seleccione la Tecla de la casita roja en la parte inferior del teclado, en la nueva ventana que aparece seleccione la opción **"Pasar Plata"**, en la opción **"Buscar contactos"** teclee el nombre de la persona a la que le quiere pasar la plata de acuerdo a como lo tenga guardado en la lista de contactos de su celular y selecciónelo una vez sea encontrado o escriba el número del celular manualmente. Después ingrese el valor de la plata que quiere pasar y finalmente digite la clave de su **DaviPlata**. Si los datos son correctos aparecerá una nueva pantalla que le indica **"Transacción Exitosa"** y los datos de la transacción realizada***.

Nota: Esta transacción aplica para todos los operadores, siempre y cuando quien envía la plata y quien la recibe tenga un celular inteligente que le permita descargar la aplicación **DaviPlata** y **activar DaviPlata**. Si el destinatario de la plata tiene un celular convencional y no es posible que active **DaviPlata** desde la aplicación, la plata no podrá ser abonada y al cabo de 3 días, ésta será devuelta a su **DaviPlata**.

Si el destinatario de la plata no tiene **DaviPlata**, le llegará un mensaje de texto al celular de éste indicándole que le acaban de enviar \$xx.xxx plata, que puede descargar y activar **DaviPlata** a través de la aplicación **DaviPlata** para poder recibir la plata que le fue enviada. Esto deberá hacerlo dentro de los 3 días calendario contados a partir del momento en que usted le pasó la plata. Si pasados los 3 días calendario la persona no ha descargado o activado el **DaviPlata** a través de la Aplicación, la plata se devolverá al **DaviPlata** del remitente al tercer día después de las 8:00 p.m.*

*Solo se le devolverá a su **DaviPlata** el valor que pasó, sin el reconocimiento de ningún tipo de rendimientos.

Si la persona a la que le está pasando la plata ya tiene un **DaviPlata registrado en nuestro sistema, y es un número diferente al que ingreso para pasarle la plata, la transacción no se podrá realizar ya que no es posible que una misma persona tenga dos números **DaviPlata**. En este caso, la plata nunca será descontada de su **DaviPlata**.

***Si solicita cancelar su **DaviPlata** mientras está pendiente que el destinatario de la plata active un **DaviPlata**, la cancelación solo se llevará a cabo cuando esta plata se abone al **DaviPlata** destino o se devuelva a su **DaviPlata**.

11. Hacer transferencias desde cuentas **Davivienda** a **DaviPlata** a través de **www.davivienda.com**, teléfono rojo y banca móvil. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/DesdeUnaCuentaDavivienda/>
12. Hacer transferencias desde cuentas **Davivienda** a **DaviPlata** a través del Portal Empresarial y Pyme. Para saber cómo hacerlo, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ParaEmpresas/Recads/>
13. Sacar plata desde **DaviPlata** en los cajeros automático de la **Red Davivienda** y en los corresponsales bancarios autorizados.
 - Desde la **SIM CARD**, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/TodoLoQuePuedoHacer/SacarPlata/>
 - Desde la **App DaviPlata**, realice los siguientes pasos:
Ingrese a la App, seleccione la opción **SACAR PLATA**, indique los datos que aparecen: cuánta plata quiere sacar y confirme los datos, si cuenta con saldo en el **DaviPlata**, le llegará un mensaje con un código de 6 dígitos para que retire la plata en cualquier cajero **Davivienda**.
14. Consultar cuanto tiene a través de la opción **CUANTO TENGO** en el menú de **DaviPlata** en la SIM CARD y en el menú de la **App DaviPlata**.
15. Cambiar su clave a través de la de la opción **CAMBIAR CLAVE** en el menú de **DaviPlata** en la SIM CARD y en el **App DaviPlata**, escriba su clave anterior, luego escriba su nueva clave y confírmela.
16. Cambiar su correo electrónico a través del **App DaviPlata**, ingresando por la opción **CAMBIAR CLAVE Y CORREO**, seleccione cambio de correo, ingrese su correo actual (el que registro al activarse por primera vez en el App) y luego el nuevo correo.
17. Hacer o solicitar pagos **QR** con la **App DaviPlata**.

Un código **QR** es un código de respuesta rápida; una imagen que guarda información de un producto o una transacción. El código sirve para mostrar esta información guardada automáticamente, usando la cámara de su celular sin que usted deba ingresar o buscar la información.



Los códigos **QR** en el App le sirven para realizar cobros y pagos de **DaviPlata** a otro **DaviPlata** de forma rápida, fácil y segura. Con solo seleccionar el DaviPlata destino e ingresar el monto, el App genera un código QR de cobro para luego ser compartido en redes sociales, correo electrónico, mensajes u otro medio que su dispositivo tenga disponible.

- Para generar un cobro desde un **DaviPlata** a otro **DaviPlata** utilizando el código **QR**, realice los siguientes pasos:

Ingrese al App, seleccione la opción **PAGOS QR** y después seleccione generar código **QR** para cobros, luego ingrese el **DaviPlata** destino, digite su número de **DaviPlata** o el número de **DaviPlata** a donde desea que se le abone el pago, después ingrese el valor que desea cobrar y confirme la transacción. Aparecerá en la pantalla la imagen del código **QR**, al oprimir el botón compartir, su dispositivo le mostrara las diferentes opciones para compartir el código **QR** con la persona a quien le está cobrando la plata.

Usted puede generar cuantos códigos QR necesite sin fecha vencimiento.

- Para escanear un código **QR** de cobro, siga los siguientes pasos:
Esta opción le permite tomar la imagen del código **QR** con su celular en presencia de la otra persona que lo generó para cobrarle plata. Ingrese al App, seleccione la opción **ESCANEAR QR**, se habilitara la cámara de su celular, ubique en el cuadrado la imagen del código para que el App lo pueda reconocer. Una vez el App escanee el código, le aparecerá una pantalla con todos los datos del cobro (DaviPlata al cual le debe pagar y el monto que le solicitan que pague), seleccione aceptar y automáticamente se descontará la plata de su saldo para realizar el pago.
- Para seleccionar la imagen del **QR** de cobro que le enviaron, siga los siguientes pasos:
Esta opción le permite seleccionar desde las imágenes de su celular, la imagen del código **QR** que alguien más le envió para cobrarle plata. Ingrese al App, seleccione la opción **SELECCIONAR IMAGEN DE QR**, seleccione su galería de fotos y allí seleccione la imagen del código **QR** que le enviaron. Una vez el App reconozca el código, le aparecerá una pantalla con todos los datos de cobro (DaviPlata al cual le debe pagar y el monto que le solicitan que pague), seleccione aceptar y automáticamente se descontara la plata de su saldo para realizar el pago.

16. Pagar su carrera en la App de Tappsi con **DaviPlata**. Para saber cómo hacerlo, siga estos 4 sencillos pasos:

- **Agregar a DaviPlata en la App Tappsi:** Cuando solicite su carrera en la app de Tappsi, ingrese a la opción **"forma de pago"** y haga clic en **"Agregar DaviPlata"**, antes de confirmar la búsqueda del taxi.
- **Inscriba su DaviPlata:** Ingrese los datos que le piden en el formulario de la aplicación de Tappsi y finalice con **"Inscribir mi DaviPlata"**. (El monto permitido para pagar sus carreras de Tappsi con **DaviPlata** no debe superar \$40.000).

- **Confirme el código:** Recibirá un mensaje de texto a su celular con un código de 6 dígitos, ingréselo y haga clic en **"Confirmar"**.
- **Inscripción Exitosa:** ¡Listo! Así de Fácil quedará el número de su **DaviPlata** inscrito en el menú **"formas de pago"**, así mismo, podrá empezar a pagar su Tappsi con **DaviPlata** seleccionando esta forma de pago en el menú antes de solicitar la carrera en la aplicación.



- **Otros aspectos a tener en cuenta para usar DaviPlata como medio de pago en la App de Tappsi:**
 - o Los clientes DaviPlata podrán inscribir su DaviPlata como medio de pago en la App de Tappsi, siempre y cuando el DaviPlata se encuentre activo.
 - o El código de confirmación de 6 dígitos, solo servirá para la inscripción de su DaviPlata en la aplicación de Tappsi y tendrá una vigencia de 30 minutos, si no lo ingresa en ese tiempo, deberá solicitar uno nuevo iniciando nuevamente el proceso de inscripción.
 - o La plataforma o aplicación es administrada directamente por la empresa prestadora o intermediaria de servicio de Tappsi.
 - o Si tiene inquietudes acerca de la aplicación y/o inconvenientes con el servicio de taxi, deberá comunicarse con la línea de atención de la empresa prestadora o intermediaria de servicio de Tappsi. En caso que tenga inquietudes sobre DaviPlata comuníquese al **#688**.
 - o Las tarifas, prestación y calidad del servicio de taxi son responsabilidad de Tappsi.

USTED PODRÁ REALIZAR LAS SIGUIENTES NOVEDADES DESDE LA SIM CARD (COLOMBIA)

1. Si usted cambia de número, cambia de **SIM CARD** o de operador, puede actualizar el número de su **DaviPlata** ingresando desde su celular a través del menú de la **SIM CARD** con su cedula y clave actual.



2. Si usted no cambia de **SIM CARD** ni de número, pero si cambia de celular, solo deberá registrar de nuevo su **DaviPlata** en el celular a través del menú de la **SIM CARD** con su cédula y clave actual.
3. Si olvida su clave, usted puede cambiarla llamando sin costo al **#688**.
4. Si requiere más información sobre los beneficios de **DaviPlata** podrá enviar su pregunta por un mensaje de texto al **85888** o ingresar a **www.daviplata.com**.
5. Si usted desea cancelar su **DaviPlata**, comuníquese al **#688** desde su celular. (Recuerde que su saldo deberá estar en ceros para hacer efectiva la cancelación).

USTED PODRÁ REALIZAR LAS SIGUIENTES NOVEDADES DESDE LA APP DAVIPLATA (COLOMBIA)

1. Si usted cambia de número celular, puede actualizarlo llamando al call center al **#688**.
2. Si usted NO cambia de número, pero si cambia de celular, solo deberá descargar el App en su celular y registrar de nuevo su correo, ingresando la clave actual de su **DaviPlata**.
3. Si olvida su clave, usted puede ingresar por la opción **OLVIDO SU CLAVE DAVIPLATA**, que aparece en la siguiente pantalla después de ingresar su tipo y número de documento de identidad. Una vez seleccione esta opción, la aplicación le enviará un mensaje de texto con una clave temporal y un código de 6 dígitos a su correo electrónico registrado, le pedirá que confirme ambos números en la siguiente pantalla, si la información es correcta le permitirá registrar una nueva clave de 4 dígitos y después confirmarla.
4. Si requiere más información sobre los beneficios de **DaviPlata** o tiene alguna duda, podrá escribir su pregunta en la sección **RESUELVA SUS DUDAS** del App **DaviPlata**.
5. Podrá consultar los cajeros, oficinas o puntos **DaviPlata** más cercanos a usted a través de la sección Más opciones que se encuentra en la primera pantalla del App, siempre y cuando tenga activo el localizador de su celular.
6. Podrá consultar sus notificaciones transaccionales y de mensajería a través de la opción **NOTIFICACIONES** en el menú del App **DaviPlata**.
7. Podrá consultar los movimientos que ha realizado en su **DaviPlata** a través de la opción **CONSULTAS DE MOVIMIENTOS** en el menú del App **DaviPlata**, allí podrá ver los últimos 10 movimientos realizados y si desea conocer otro período de tiempo, solo debe seleccionar la fecha en la opción **"Seleccionar fecha"** que aparece en esta pantalla y automáticamente serán enviados a su correo electrónico registrado.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Si durante la activación o uso de su **DaviPlata**, tiene alguno de los siguientes inconvenientes o le aparecen los siguientes mensajes, tenga en cuenta estas recomendaciones:



PARA LA SIM CARD	SOLUCIÓN
Documento no válido	Enviar una fotocopia de su cédula original ampliada al 150% al correo: novedades_nombres@transunion.com
No aparece la opción Mis Bancos	Se debe cambiar la SIM CARD con su operador, ya que la que tiene es de 64k y debe ser de 128k.
Falla perm 0020	Realizar de nuevo el proceso ubicándose en un lugar con mejor señal.
Falla perm 0035	Valide con su operador móvil si tiene saldo pendiente de pago y solicite desbloqueo del servicio banca móvil.
Su sesión ha expirado	Salir y realizar de nuevo el proceso de activación o inicio de sesión.
Servicio bancario no disponible	Realizar de nuevo el proceso pasado unos minutos.
Se queda en “espere...” (por más de 1 min)	Salir del menú e iniciar de nuevo el proceso.
No hay bancas registradas	Realizar de nuevo la activación, en caso de persistir el mensaje comuníquese con el #688 .
PARA LA APP DAVIPLATA	SOLUCIÓN
Documento inválido/ Usuario inválido.	Enviar una fotocopia de su cédula original ampliada al 150% al correo: novedades_nombres@transunion.com
Error en conexión.	No hay señal de internet.
El BIN no está activo.	El cliente debe intentar hacer la transacción más tarde.
DaviPlata inválido.	El cliente se encuentra en estado retirado, el cliente debe comunicarse con el call center al #688 .
Error en lugar y/o fecha de expedición de la cédula.	El cliente debe ingresar los datos del lugar y fecha de expedición que aparezcan en su primera cédula de ciudadanía. Tenga en cuenta la localidad en que esta fue expedida, ejemplo: Suba, Fontibón, etc. Si el lugar de expedición contiene dos palabras, ejemplo: El Carmen, debe ingresar la información con espacios.
Si activó su DaviPlata por la SIM CARD y olvido la Clave para ingresar al App.	El cliente deberá llamar al #688 y solicitar la reposición de su clave. Cuando el asesor le envíe la clave provisional, deberá ingresar a su DaviPlata por la SIM CARD con la clave provisional y cambiarla por una clave personal. Luego ingrese a la App DaviPlata y digite la nueva clave personal.
No le llega el código de 6 dígitos para activar su DaviPlata.	Si quiere usar la App DaviPlata desde un número celular o dispositivo móvil diferente al que está asociado a su DaviPlata, deberá revisar el código que le llegue por mensaje de texto al número celular (SIM CARD) asociado a su DaviPlata y luego ingresarlo a la App.
Cambió de número celular y no le llega el código de 6 dígitos para activar su DaviPlata.	El cliente deberá llamar al #688 y solicitar la actualización de su nuevo número celular con el fin de que el código de 6 dígitos que le solicitan en el registro de la App, le llegue por mensaje de texto a éste y pueda activarse.



El **Banco Davivienda** no se hace responsable si usted abona por error a un número de **celular/DaviPlata** errado ya sea por concepto de **"Pasar Plata"**, **"Recarga Prepago"** o por realizar el pago errado de una factura de servicio público o privado o cualquier otro concepto.

Si usted tiene alguna duda adicional con respecto a **DaviPlata**, contamos con los siguientes canales para brindarle mayor información:

- www.davivienda.com
- www.daviplata.com
- Llamando desde su celular al #688
- Enviando un mensaje de texto al 85888
- Escribiendo su pregunta en la opción Resuelva sus Dudas de la App DaviPlata.

Si usted tiene algún tipo de discapacidad visual, contamos con los siguientes números de contacto con el centro de relevo para brindarle mayor apoyo:

- Desde Bogotá marque: 344 3460
- Línea gratuita nacional: 01 8000 0914014

Condiciones Generales

DaviPlata Global

1. Solo se puede activar un **DaviPlata Global** por persona natural, colombiano residente en el exterior², mayor de edad. Si el colombiano ya cuenta con un **DaviPlata**, no podrá activar adicionalmente un **DaviPlata Global**.
2. Puede activar su **DaviPlata Global** desde cualquier teléfono móvil/celular inteligente, descargando la aplicación **DaviPlata Global** en Play Store o App Store.
3. El dinero que se administra en el **DaviPlata Global** es en pesos colombianos.
4. El número del **DaviPlata Global** es el mismo número del teléfono móvil/celular.
5. **DaviPlata Global** tiene un saldo máximo y un límite de operaciones mensual, el cual se encuentra publicado en la sección de Información General - Tarifas y Límites DaviPlata en la página www.daviplata.com o en la Tabla de Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com.
6. **Davivienda** podrá establecer límites en la cantidad y monto de las transacciones mensuales de **DaviPlata Global** y se reserva el derecho a modificarlas en cualquier momento, lo cual se informará en la sección de Información Adicional - Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com y en Información General - Tarifas y Límites DaviPlata en la página www.daviplata.com, o a través de otros medios idóneos que se establezcan para el efecto por Davivienda.
7. Usted podrá pasar plata desde su teléfono móvil/celular en el exterior con **DaviPlata Global** a cualquier teléfono celular que tenga activo **DaviPlata** en Colombia o **DaviPlata Global**³.
8. Si usted desea cancelar su **DaviPlata Global** comuníquese por el chat con un asesor a través de la opción "**Necesita ayuda**". Recuerde que su saldo deberá estar en ceros para hacer efectiva la cancelación, para lo cual podrá usar la funcionalidad de "**Pasar plata**" siguiendo los pasos que se indican más adelante. Si el **DaviPlata Global** tiene saldo al momento de solicitar la cancelación, y no desea hacer uso de la funcionalidad "**Pasar plata**" para dejar el saldo en cero, para cancelar el DaviPlata Global usted deberá acercarse a alguna de las oficinas de **Davivienda** en Colombia para retirar el dinero o conferir un poder a un tercero, en donde lo faculte para retirar el dinero de su DaviPlata Global en Colombia y proceder así con la cancelación.

PARA ACTIVARSE EN DAVIPLATA GLOBAL

1. Usted podrá activar su **DaviPlata Global** en cualquier tipo de teléfono móvil/celular inteligente que utilice un sistema operativo Android o iOS y con conexión a internet (plan de internet móvil o conexión wifi).

² Aplica inicialmente para colombianos residentes en EE.UU, España y Chile.

³ Ibidem



2. Ingrese a la tienda virtual Play Store (si tiene sistema operativo Android) o al App Store (si tiene sistema operativo iOS), escriba "**DaviPlata Global**" en el buscador de aplicaciones. Una vez encuentre el ícono de "**DaviPlata Global**" selecciónelo y oprima el botón instalar / obtener. Cuando la descarga esté completa, seleccione el ícono de "**DaviPlata Global**" en el menú de las aplicaciones de su celular.
3. Una vez se encuentre en la aplicación **DaviPlata Global**, deberá ingresar el número de su cédula y seleccionar el botón "**Continuar**". Hecho esto, le pedirá que seleccione el país y que ingrese el número del teléfono móvil/celular del país en donde usted se encuentra ubicado (este número quedará asociado como el número de su **DaviPlata Global**). Le llegará un mensaje de texto con un código de 6 dígitos, el cual deberá ingresar en el campo correspondiente y seleccionar el botón "**Continuar**". Después deberá seleccionar si acepta (color verde del botón) o no acepta (color gris del botón) el reglamento de **DaviPlata**, así como las demás autorizaciones que se le pedirán. Hecho esto, deberá seleccionar el botón "**Aceptar**". A continuación, le pedirá que ingrese los siguientes datos: nombres, primer apellido, segundo apellido, fecha de expedición del documento, ciudad de expedición, dirección y teléfono de referencia en Colombia, correo electrónico y su clave virtual. (Si usted ya es cliente del **Banco Davivienda** en Colombia y posee clave virtual con alguno de sus productos, se le solicitará ingresar la misma clave virtual que ya tiene asignada. De lo contrario, si usted es cliente del **Banco Davivienda** Colombia pero no tiene asignada la clave virtual, deberá primero asignar la clave virtual de sus productos **Davivienda** a través de **www.davivienda.com** o **App Davivienda móvil**). Una vez que ingrese todos los datos, seleccione "**Continuar**" y si los datos son correctos, su **DaviPlata Global** quedará activo.

PARA METERLE PLATA AL DAVIPLATA GLOBAL

1. Podrá acercarse a alguna de las casas remesadoras/ agencias autorizadas. del **Banco Davivienda**. Para conocer cuáles son, ingrese al siguiente link:
<https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/ComoMeterlePlata/GirosInternacionales/GirosPorDaviPlata/>
2. Al momento de cargar la plata, deberá indicar el número de su **DaviPlata Global** como producto destino de la plata con los datos que le serán solicitados por la casa remesadora/agencia autorizada.

CON DAVIPLATA GLOBAL USTED PODRÁ

1. Pasar plata desde su **DaviPlata Global** a otros **DaviPlata** en Colombia o en los países⁴ donde se encuentre habilitado el DaviPlata Global. Para saber cómo hacerlo, realice los siguientes pasos:

Ingrese por la opción "**Pasar plata**". Se le solicitará seleccionar el país de destino y el número del teléfono móvil/celular del **DaviPlata** del contacto al que desea pasar plata, el cual puede guardar en su lista de favoritos. Si elige guardar el contacto en su lista de favoritos, se le solicitará ingresar el nombre del contacto, un correo electrónico (opcional), una foto (opcional) y el parentesco (opcional).

Al momento de cargar la foto que estará asociada a su contacto, usted se obliga a que ésta no tenga ningún tipo de contenido sexual, violento, ofensivo, difamatorio, discriminatorio o que atente de alguna manera, directa o indirectamente, contra la dignidad, buenas costumbres o leyes vigentes. Igualmente,

⁴ Ibidem.



en el caso en que la fotografía contenga imágenes de terceros, usted se obliga a tener autorización expresa y previa de los titulares de dicha imagen (dato personal) en la cual lo hayan autorizado para utilizar la imagen en la aplicación de **DaviPlata Global**. En el evento en que la fotografía cargada por usted no cumpla con alguno de los requisitos mencionados anteriormente, **Davivienda** se reserva el derecho a ejercer las acciones pertinentes.

La información del contacto puede ser traída de la libreta de contactos del teléfono móvil/celular. Una vez haya ingresado la información del contacto, deberá seleccionar el botón "**Continuar**". Hecho esto, podrá seleccionar o ingresar el valor en pesos colombianos que va a pasar a su contacto y seleccionar el botón "**Continuar**". Se le presentará el resumen de la transacción y de forma opcional, usted podrá enviar un mensaje a su contacto informándole sobre la transacción realizada. Si selecciona la casilla de "**enviar mensaje especial**" se le solicitará un correo electrónico, si el contacto guardado anteriormente no cuenta con esta información. Usted será responsable del contenido del mensaje enviado a su contacto a través de esta funcionalidad.

2. Consultar cuánto tiene en su **DaviPlata Global**. Para saber cómo hacerlo, realice los siguientes pasos:

Seleccione la opción "**¿Cuánto tengo?**"; se le presentará el saldo disponible en su **DaviPlata Global** en pesos colombianos.

3. Consultar los movimientos realizados en su **DaviPlata Global**. Para saber cómo hacerlo, realice los siguientes pasos:

Ingresando por la opción "**Mis movimientos**", se le presentará un resumen gráfico de los movimientos realizados durante los últimos dos meses. Para conocer el detalle de los movimientos, puede seleccionar el botón "**Ver movimientos**", donde se le presentará una nueva pantalla con los últimos 10 movimientos del **DaviPlata Global**.

USTED PODRÁ REALIZAR LAS SIGUIENTES NOVEDADES DESDE DAVIPLATA GLOBAL

1. Cambiar su clave o dirección de correo electrónico asociado a su **DaviPlata Global**. Seleccione la opción "**Cambiar clave o correo**". Se le pedirán los datos actuales y los nuevos datos. Si posee otros productos con el **Banco Davivienda** Colombia, solo podrá cambiar la clave virtual a través de los canales **www.davivienda.com** o **App Davivienda Móvil**.
2. Reestablecer su clave por olvido o bloqueo. Si olvida su clave, usted puede ingresar por la opción "**Olvidó o bloqueó su clave**", que aparece en la pantalla que se genera después de ingresar su número de documento de identidad. Una vez seleccione esta opción, se le enviará un mensaje de texto a su celular con una clave temporal y un código de 6 dígitos a su correo electrónico registrado. Deberá ingresar esos datos en los campos correspondientes. Si la información ingresada es correcta, le permitirá registrar una nueva clave de 4 dígitos y después confirmarla.



3. Cambio de número del celular. Debe realizar la cancelación del **DaviPlata Global**, dejando el saldo en cero. Una vez cancelado el **DaviPlata Global** podrá volver a realizar un nuevo registro a través del procedimiento mencionado anteriormente.
4. Pérdida o cambio del celular. En este caso, si no ha cambiado de número celular, deberá descargar el App en el otro dispositivo. Una vez registre su número de cédula, se le solicitará ingresar la clave virtual asociada. Luego se le enviará un mensaje de texto al número celular asociado al **DaviPlata Global**. Si los datos son correctos, accederá a su **DaviPlata Global**.
5. Bloquear o desbloquear su **DaviPlata Global**. Deberá comunicarse con un asesor a través del chat por la opción **"Necesita ayuda"**.