TERMINOS Y CONDICIONES DE USO CVV/CVC ESTATICO Y DINAMICO

Banco Davivienda S.A.

En el presente documento el Banco Davivienda S.A (en adelante "Davivienda") establece las condiciones de uso a través de las cuales el Cliente puede acceder a la funcionalidad de generación dinámica del CVV/CVC, y se definen los derechos, obligaciones, consecuencias del incumplimiento de las disposiciones definidas y demás información relevante para el uso del código de seguridad CVV/CVC asignado a sus Tarjetas.

Al dar clic en "Activar CVV Dinámico" en los servicios asociados a sus tarjetas, el Cliente acepta estos Términos y Condiciones de generación y uso del CVV/CVC dinámico y/o estático; por lo tanto, el Cliente reconoce haber leído y comprendido los mismos. En caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no es posible acceder a la funcionalidad y mantendrá la actual condición de uso del CVV/CVC estático impreso en su tarjeta física.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente Términos y Condiciones se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

a. CVV/CVC (Código de Verificación o Validación)
Es un código de seguridad de 3 dígitos asignado a las tarjetas de crédito Visa, Mastercard o Diners. Su función principal es brindar mayor protección en las compras en línea.

b. CVV/CVC estático
Código fijo que se encuentra impreso en el reverso de la tarjeta. También puede consultarse desde la App Davivienda Móvil.

c. CVV dinámico
Es un código temporal que cambia cada cinco (5) minutos. Anula o reemplaza el que está impreso en el reverso de su tarjeta y solo puede visualizarse desde la App Davivienda Móvil. Al ser diferente en cada transacción, ofrece un nivel de seguridad superior.

El uso del código dinámico permite reducir significativamente el riesgo de fraude en compras por internet.

d. App Davivienda Móvil
Significa el software de propiedad de Davivienda que le permite al Cliente realizar transacciones y acceder a la información y oferta de productos y servicios, a través de computadores, tablets o cualquier dispositivo móvil. En el ambiente transaccional del App Davivienda Móvil, es decir, tras la autenticación exitosa del Cliente en la App, se encontrará disponible el acceso a Mis Tarjetas de Crédito/Ver Datos.

e. Cliente
Persona natural y/o jurídica que tiene una Tarjeta Davivienda.

f. Tarjetas Davivienda Elegibles
Tarjeta(s) de crédito que tiene el Cliente con Davivienda y que se encuentra(n) autorizada(s) por Davivienda para acceder al uso de la funcionalidad de generación dinámica del CVV/CVC. Las Tarjetas Davivienda habilitadas para la activación y uso del CVV/CVC dinámico son las que permiten visualizar la opción de Activar CVV Dinámico en la opción Ver Datos de su tarjeta en la zona de Mis Tarjetas de Crédito en la App Davivienda Móvil. Davivienda se reserva la facultad de adicionar o modificar las Tarjetas Davivienda habilitadas para la activación del CVV/CVC dinámico. En caso de no visualizar la opción de Activación de CVV dinámico, deberá continuar usando el CVV/CVC estático impreso en su tarjeta física.

g. Temporizador de Vigencia
Contador de tiempo de duración del CVV/CVC dinámico, cuando se finaliza el tiempo, el CVV/CVC cambiará automáticamente, se generará un código diferente y el anterior código deja de funcionar.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2. QUÉ SERVICIO OFRECE DAVIVIENDA A TRAVÉS DEL CVV DINÁMICO

El CVV/CVC dinámico es un código Valor de Validación o Verificación de seguridad numérico aleatorio de 3 dígitos con una caducidad de cinco (5) minutos que verifica la identidad del usuario al realizar compras en línea. A diferencia del CVV/CVC estático impreso en el plástico físico, este código cambia automáticamente cada cinco (5) minutos, proporcionando mayor seguridad a las transacciones realizadas por internet.

La generación y uso del CVV/CVC dinámico incrementa la seguridad de las transacciones en línea, avances a través de la aplicación, pago de servicios públicos, pago de impuestos y en general las transacciones que requieran la verificación del Cliente, proporcionando un código único para cada transacción y protegiendo la información personal y financiera contra el fraude. El sistema de generación del código dinámico reduce significativamente el riesgo de uso indebido de la tarjeta, esto; en razón a que pasa de estar disponible e impreso en su plástico físico a consultarse únicamente desde la App Davivienda Móvil y cambiar aleatoriamente con vigencia de cinco (5) minutos.

3. ACTIVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CVV DINÁMICO

Para activar su CVV dinámico, debe seguir estos pasos:

1. Ingrese a la **App Davivienda** y de clic en **Mis Tarjetas de Crédito**
2. Seleccione la tarjeta a usar y presione la opción **Ver Datos**
3. Dé clic en **Activar CVV dinámico**.
4. Valide en pantalla el resultado del proceso, si fue exitoso, desde ese momento su tarjeta tendrá habilitado **CVV/CVC dinámico** y el estático que tiene impreso en su tarjeta física deja de funcionar.

Una vez activado el CVV/CVC dinámico, podrá consultarlo con los siguientes pasos:

1. Abrir la **App Davivienda** en su dispositivo móvil.
2. Ingresar a la Opción **Mis Tarjetas de Crédito** y **Ver Datos**
3. En la opción **"Ver Datos"**. podrá visualizar el número de tarjeta, fecha de vencimiento y el CVV/CVC dinámico junto con el temporizador de vigencia del CVV.

Al activar el CVV/CVC dinámico, este reemplaza al código CVV/CVC impreso en la parte posterior de la tarjeta, lo que significa que el código impreso perderá su validez y dejará de funcionar de manera automática.

Cada vez que el usuario desee realizar una compra en línea, deberá consultar un nuevo código CVV/CVC dinámico a través de la **App Davivienda**. Para ello, deberá ingresar a la visual de su tarjeta dentro de la aplicación y seleccionar la opción **"Ver datos".**

El CVV dinámico generado tendrá una validez limitada de cinco **(5) minutos** desde el momento de su generación, lo cual garantiza que cada transacción sea única y segura. La aplicación mostrará un temporizador que indicará el tiempo restante de vigencia del **CVV/CVC dinámico**, asegurando que el usuario esté siempre informado sobre la validez del código para su uso inmediato.

Banco Davivienda S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4. USO DEL CVV DINÁMICO

El usuario debe utilizar el CVV/CVC dinámico de manera correcta, asegurándose de ingresar el número exacto suministrado y dentro del período de vigencia establecido. Si el CVV/CVC dinámico se introduce incorrectamente o fuera de su tiempo de validez, la transacción no se completará. En tal caso, el usuario deberá verificar el código o generar uno nuevo a través de la aplicación antes de volverlo a intentar.

Es fundamental que el usuario mantenga la confidencialidad del CVV/CVC dinámico y evite compartirlo con terceros. La divulgación de este código a personas no autorizadas puede comprometer la seguridad de las transacciones. Por ello, es crucial no compartir la clave, ni otros datos sensibles de la tarjeta, como el número completo, la fecha de vencimiento o el CVV/CVC. Además, se debe asegurar que estos datos se ingresen únicamente en plataformas confiables que cumplan con los estándares de seguridad necesarios

Nunca entregue sus datos personales y financieros, como nombres de usuario para ingresar a *www.davivienda.com* o al **App Davivienda Móvil**. Tampoco use sus claves, números de tarjetas, códigos de seguridad y fechas de vencimiento en páginas web diferentes a las autorizadas por Davivienda.

No enviamos correos o mensajes para que proporcione este tipo de información y tampoco debe revelarla durante llamadas telefónicas o por mensajes de texto.

5. REGISTRO EN APLICACIONES Y PLATAFORMAS

Si ya ha registrado su tarjeta de crédito en alguna app o plataforma, no necesita volver a inscribirla, incluso si el CVV/CVC cambia cada 5 minutos. Este sistema se actualiza automáticamente, manteniendo válidas sus inscripciones previas.

6. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al activar y utilizar el CVV/CVC dinámico, acepta conocer y comprender las características y cambios asociados a esta funcionalidad.

Como usuario de los productos y servicios financieros que Davivienda le ofrece, se compromete a seguir los procedimientos adecuados para asegurar la integridad y seguridad de sus transacciones en línea. Además, se compromete a conservar y custodiar el código, evitando entregarlo a terceros para prevenir el uso indebido y proteger su información financiera.

Al activar el **CVV/CVC dinámico** en su tarjeta, no es posible regresar al CVV/CVC impreso en su tarjeta física. Tenga en cuenta que el CVV/CVC dinámico es un mecanismo de compra seguro y su uso, ayuda a proteger los datos sensibles de su tarjeta y a reducir el riesgo de fraude que ocurre al comprar por internet.

Si posteriormente a la activación del CVV/CVC dinámico en su tarjeta, esta presenta una novedad de reexpedición, renovación o reposición de plástico y en el evento que el Cliente requiera la emisión de un plástico físico, el CVV/CVC dinámico ya no será impreso en su tarjeta, por tanto el CVV/CVC dinámico estará disponible para su consulta y generación únicamente a través de la **App Davivienda**, y solo el cliente titular de la tarjeta podrá ver los datos y así, evitar fraudes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En caso de generar varios CVVs dinámicos, el último que genere es el que permanece vigente durante el tiempo de vigencia definido por Davivienda, la generación de un CVV/CVC dinámico posterior a haber generado otro, invalida el código anterior.

Una vez activado el CVV/CVC dinámico, el código podrá ser consultado única y exclusivamente a través de la **App Davivienda**. En caso de pérdida de acceso temporal al **App Davivienda**, es posible que no pueda completar su compra en línea hasta que se restablezca el acceso.

7. CONTACTO Y SOPORTE

Para cualquier consulta relacionada con el uso del CVV/CVC dinámico y estático, el Cliente podrá comunicarse a través de los canales dispuestos por Davivienda, los cuales pueden ser consultados en Canales de Atención.

8. MODIFICACIONES

Davivienda se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento.
Las modificaciones serán notificadas a los usuarios a través de la aplicación móvil o por otros medios apropiados.

El uso continuado del CVV/CVC dinámico y estático, después de tales modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos términos y condiciones.

Fecha de publicación: 3/Junio/2025

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA