



BANCO DAVIVIENDA S.A. GESTIÓN DEL RIESGO

VERSIÓN: 1 DE JULIO DE 2024

ASUNTOS NORMATIVOS

El Contratista reconoce y acepta que cumple con los lineamientos y directrices del Banco Davivienda relativos a la administración de riesgos aplicables al Contrato suscrito con el Banco Davivienda y sus filiales.

1.1. CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA, sus directivos, funcionarios, asociados y, en general, todo el personal a su cargo o bajo su dirección, se obligan a no revelar, suministrar o divulgar a ningún tercero la Información Confidencial del BANCO DAVIVIENDA o de sus clientes, que conozcan, reciban o se genere en virtud del vínculo contractual, sin la autorización previa, escrita y expresa del titular de la Información Confidencial.

En consecuencia se obliga a mantener privada la Información Confidencial durante la vigencia del Contrato y 5 años adicionales después de la terminación del Contrato estableciendo los procedimientos y mecanismos para protegerla, evitar su divulgación, y ejerciendo el mismo grado de control y cuidado que utiliza para proteger la información confidencial de su propiedad.

Así mismo, EL CONTRATISTA no dará un uso distinto a la información confidencial, para la cual fue entregada, salvo previa autorización escrita del Banco Davivienda o del titular de la información.

EL CONTRATISTA en virtud del presente contrato se obliga a:

- a. Implementar todos los controles necesarios para garantizar la confidencialidad de la información, incluyendo cláusulas o acuerdos de confidencialidad en los contratos que suscriba con el personal a su cargo y/o sus terceros que tengan acceso a la información y que intervengan en la prestación del servicio contratado.
- b. Dar aviso de manera inmediata a EL BANCO DAVIVIENDA, a partir del descubrimiento del uso o revelación no autorizada de cualquier tipo de información y retomar la posesión de dicha información así como evitar su uso futuro no autorizado, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.
- c. EL CONTRATISTA deberá devolver la información física o digital de propiedad de EL BANCO DAVIVIENDA, entregada o generada en virtud del servicio contratado, a la terminación del contrato y/o cuando así lo solicite EL BANCO DAVIVIENDA. Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA se obliga a realizar el borrado a bajo nivel de toda la información que se haya intercambiado física o lógicamente y esté almacenada en su infraestructura tecnológica o de sus Contratistas dando cumplimiento a los lineamientos definidos en sus normas de seguridad de la información.

La violación de lo aquí dispuesto le acarreará a EL CONTRATISTA las sanciones legales a que haya lugar, además de la terminación anticipada y unilateral del Contrato por parte de EL BANCO DAVIVIENDA, sin requerimiento previo y sin que dicha terminación dé lugar a indemnización alguna a cargo DEL BANCO DAVIVIENDA.



1.2. AUDITABILIDAD

EL CONTRATISTA permitirá al BANCO DAVIVIENDA o a terceros autorizados por EL BANCO DAVIVIENDA, llevar a cabo evaluaciones de auditoría, riesgo, pruebas de seguridad y/o análisis de vulnerabilidades de manera presencial, virtual y/o mediante herramientas tecnológicas, que determine el BANCO DAVIVIENDA, con el objetivo de verificar el cumplimiento de controles y procedimientos propios de EL CONTRATISTA, así como los requisitos incluidos en este contrato, anexos y demás documentos asociados.

EL CONTRATISTA que cuente con certificaciones de auditores externos independientes en temas de sistemas de información en materia de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad (SOC2) o relativos al control interno de los informes financieros (SOC1) o sus equivalentes en el país donde se prestará el servicio, los podrá aportar como parte del cumplimiento a esta cláusula.

EL BANCO DAVIVIENDA podrá comunicar por cualquier medio, la fecha y hora en que se llevará a cabo la(s) respectiva(s) auditoría(s) y/o evaluaciones de forma presencial o virtual.

En caso de presentar un incidente o evento de riesgo materializado EL BANCO DAVIVIENDA comunicará de manera inmediata al CONTRATISTA la situación identificada a fin de conocer y definir las acciones que se consideren pertinentes para su mitigación.

En caso que EL BANCO DAVIVIENDA o su tercero delegado, identifiquen incumplimientos en las evaluaciones realizadas al CONTRATISTA, EL BANCO DAVIVIENDA emitirá el informe respectivo con los planes de acción y/o sanciones a las que haya lugar.

1.3. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

EL CONTRATISTA se obliga a implementar y mantener durante la vigencia del contrato, un esquema de políticas, gobierno, atribuciones, y procedimientos conforme a su complejidad y realidad operacional, que permitan identificar, valorar, controlar, monitorear y tratar los diferentes tipos de riesgos operacionales inherentes a la prestación de los servicios.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a mantener actualizada y aprobada por sus instancias de gobierno, la matriz de riesgos con la identificación, análisis, valoración y planes de acción de los riesgos asociados al servicio contratado y que permita la gestión de eventos de riesgo que puedan materializarse.

EL CONTRATISTA se obliga a suministrar toda la información y/o documentación que sea requerida por el BANCO DAVIVIENDA para que este pueda garantizar, atender y responder oportunamente las obligaciones relacionadas con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) o aquellas normas que en el futuro la modifiquen, adicionen o aclaren.



1.4. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (SARAS)

EL CONTRATISTA declara que conoce y cumple la normatividad vigente en relación con la protección y conservación del medio ambiente, aspectos sociales y laborales de acuerdo con la actividad desarrollada.

Por lo anterior, EL CONTRATISTA se obliga a mantener vigente y en regla todas las licencias, permisos, autorizaciones, registros y demás requerimientos legales exigidos por las autoridades competentes que se requieran con ocasión del presente contrato. Así mismo declara que conoce y cumple en todos sus aspectos la Ley 2111 de 2021 (sobre los recursos naturales y el medio ambiente para compañías cuyo origen sea Colombia) o las leyes aplicables en materia de cuidado y conservación de los recursos naturales y de medio ambiente vigentes en su país según estas sean modificadas en el tiempo.

EL CONTRATISTA será responsable frente a el BANCO DAVIVIENDA, por la ocurrencia de daños ambientales, sociales y/o generación de pasivos ambientales, que se deriven de la ejecución del Contrato, y asumirá todos los costos de mitigación, compensación y corrección del impacto causado.

En el evento en que por orden de autoridad administrativa, judicial o por voluntad propia el BANCO DAVIVIENDA pague suma de dinero derivada de alguna multa, sanción u otro concepto al Estado o a terceros afectados, como consecuencia del incumplimiento de las normas ambientales y sociales por parte de EL CONTRATISTA, éste último se obliga a reembolsar las sumas de dinero correspondientes a EL BANCO DAVIVIENDA o de lo contrario podrán ser descontadas de los saldos insolutos que existan a favor de EL CONTRATISTA por los servicios prestados o los bienes suministrados a al BANCO DAVIVIENDA.

PARÁGRAFO PRIMERO: El CONTRATISTA declara que, en relación con la protección y conservación del medio ambiente, aspectos sociales y laborales, no existe ni ha sido notificado de la existencia de reclamaciones, procesos, demandas, litigios, pasivos, contingencias, sanciones, multas o similares, por el incumplimiento de dicha normatividad, en desarrollo del Contrato.

En caso de materialización de alguno de los anteriores eventos o de cualquier hecho relevante en contra del CONTRATISTA, que pueda afectar su estructura y condición y que pueda afectar o afecte los términos y las condiciones del Contrato, EL CONTRATISTA se obliga a informarlo al BANCO DAVIVIENDA de forma inmediata

PARÁGRAFO SEGUNDO: El CONTRATISTA se obliga a remitir a EL BANCO DAVIVIENDA, informes de cumplimiento, seguimiento o avances de las obligaciones derivadas en materia ambiental, social y laboral cuando el BANCO DAVIVIENDA lo requiera, con el fin de evidenciar las actividades de control, compensación o mitigación de impactos negativos, así como permitir y colaborar en las evaluaciones en sitio y controles de seguimiento por parte del BANCO DAVIVIENDA o del tercero que este designe.

De igual forma, se obliga a informar al BANCO DAVIVIENDA sobre la ocurrencia de daños y/o perjuicios ambientales o sociales o cualquier impacto negativo al ambiente o a la comunidad y/o trabajadores,



como consecuencia de la materialización o potencial materialización de los impactos generados por la actividad del CONTRATISTA al entorno, o por los impactos negativos del entorno en la actividad de EL CONTRATISTA siempre y cuando se evidencie la marca de EL BANCO DAVIVIENDA.

PARÁGRAFO TERCERO: EL CONTRATISTA se obliga a respetar los derechos humanos de sus colaboradores, clientes y terceros y en caso de vulneración realizar la reparación de los mismos, con el compromiso de no volver a vulnerarlos.

1.5. PLAN DE CONTINUIDAD Y CONTINGENCIA

El CONTRATISTA se obliga con el BANCO DAVIVIENDA a contar con el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, el cual, debe estar implementado, documentado y certificado, garantizando la prestación de los servicios objeto del Contrato, ante la materialización de escenarios de riesgo asociados al servicio contratado, así como, a realizar pruebas periódicas a los planes de continuidad y contingencia, como mínimo una vez al año, las cuales debe presentar en caso que el BANCO DAVIVIENDA lo requiera.

De la misma manera, EL CONTRATISTA se obliga con EL BANCO DAVIVIENDA a garantizar que sus proveedores relacionados con el objeto de presente contrato cuenten con los requisitos mencionados anteriormente.

1.6. ANTIFRAUDE

EL CONTRATISTA será el único y exclusivo responsable de cualquier daño, pérdida o perjuicio directo debidamente comprobado, derivado por el fraude económico ocasionado al BANCO DAVIVIENDA, sus trabajadores, clientes o terceros y que se materialice durante cualquier etapa del Contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a implementar, monitorear y actualizar los controles necesarios basados en los estándares y mejores prácticas de la industria, con el fin de evitar la ocurrencia de fraudes de acuerdo con los niveles de riesgo de la operación, garantizando la debida diligencia y cuidado profesional.

1.7. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

Las Partes declaran conocer y aceptar que en el evento que se realice Tratamiento de Datos Personales, ambas Partes cumplirán con la normativa vigente en materia de habeas data financiero y protección de Datos Personales, conforme a lo indicado en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las modifiquen, aclaren o complementen. En caso de que durante la ejecución del Contrato se requiera realizar algún Tratamiento de Datos Personales entregados por la otra Parte, las partes se obligan a firmar un contrato de Transmisión y/o Transferencia de Datos Personales que hará parte integral del presente Contrato.



EL CONTRATISTA se obliga a conocer y cumplir los lineamientos y directrices de la Norma de Seguridad de la Información para Terceros del BANCO DAVIVIENDA la cual se encuentra publicada en <https://proveedores.davivienda.com/gestion-de-riesgo/> que apliquen.

1.8. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA declara y acepta que toda la información entregada por el BANCO DAVIVIENDA, en virtud del Contrato es propiedad exclusiva de EL BANCO DAVIVIENDA.

En consecuencia, dicha información no podrá ser utilizada por el CONTRATISTA para fines diferentes al desarrollo del Contrato o compartida sin previa autorización por parte del BANCO DAVIVIENDA.

1.9. APLICABILIDAD DE MEJORES PRÁCTICAS

EL CONTRATISTA como compañía especializada, profesional y experta en los servicios contratados, se obliga a emplear las mejores prácticas establecidas en los estándares nacionales e internacionales que apliquen al objeto contractual. El CONTRATISTA garantiza que sus Sistemas de Gestión asociados al objeto del Contrato se encuentran plenamente alineados e integrados a dichos estándares y mejores prácticas.

1.10. CUSTODIA Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y/O INFORMACIÓN DE EL BANCO DAVIVIENDA

En caso que el Banco Davivienda entregue al CONTRATISTA algún tipo de información o Bases de Datos durante el vínculo Contractual, este se obliga a custodiar las bases de datos entregadas por EL BANCO DAVIVIENDA y destinarlas exclusivamente para la ejecución del Contrato.

EL CONTRATISTA debe realizar el cifrado en tránsito, reposo y uso de la información que llegare a recibir por parte del BANCO DAVIVIENDA y que con ocasión del Contrato deba custodiar y garantizará que las bases de datos entregadas, permanezcan cifradas incluso para el manejo interno por parte del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe contar con herramientas de seguridad perimetral y herramientas que permitan el monitoreo y detección para prevenir la pérdida de datos y/o la fuga de información.

1.11. INFIDELIDAD FINANCIERA

EL CONTRATISTA será responsable ante el BANCO DAVIVIENDA en los casos en que sus empleados, ex empleados, asociados, contratistas o subcontratistas incurran en situaciones que puedan considerarse como infidelidad financiera y que configuren un daño, pérdida o perjuicio para EL BANCO DAVIVIENDA, terceros y/o los consumidores financieros. Para efectos de esta cláusula se entenderá como infidelidad



financiera todo acto en el que se tome provecho de la información, procedimientos, *know how*, y cualquier actividad, responsabilidad u obligación establecida en este Contrato, para la comisión de infracciones al sistema financiero, delitos contra el patrimonio económico y cualquier actividad ilícita de acuerdo con la legislación colombiana.

1.12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Teniendo en cuenta que la información del BANCO DAVIVIENDA es uno de sus activos más importantes, el CONTRATISTA que para la prestación del servicio contratado conozca, reciba, genere, procese, almacene o recolecte información se obliga a:

1. Establecer y mantener un programa de seguridad de la información y ciberseguridad alineado a mejores prácticas internacionales como ISO 27001, u otro estándar aplicable que incluya pero no se limite a aspectos como seguridad de la información para elementos físicos, digitales, virtuales y ciberespacio independiente de su tránsito y/o ubicación. Asimismo, capacitar a sus empleados y terceros, al menos una vez al año en temas de seguridad de la información y ciberseguridad y procedimientos para la protección de manera anticipada contra amenazas y/o riesgos.
2. Definir e implementar un procedimiento de reporte, registro, investigación y respuesta ante materialización de eventos, amenazas e incidentes de seguridad y/o ciberseguridad. El procedimiento debe ser divulgado y sensibilizado a todo el personal que prestará el servicio. El procedimiento debe establecer los responsables, las definiciones de incidentes y las acciones a tomar por parte del CONTRATISTA; entre ellas las actividades de cooperación en la respuesta, contención e investigación del incidente con el BANCO DAVIVIENDA una vez se detecten eventos, amenazas, incidentes de seguridad o ciberseguridad. Así mismo debe verificar que se mantenga un registro de los eventos (causa raíz del incidente, los efectos e impactos causados, los detalles sobre el plan de respuesta y cierre, entre otros) y mantener las evidencias digitales, custodia y disponibilidad de las mismas, y los planes de acción para evitar nuevas materializaciones.

En caso que EL CONTRATISTA identifique una amenaza o la materialización de cualquier tipo de evento de seguridad de la información y/o ciberseguridad que atente o pudiese afectar la reputación, la operación o cualquier tipo de afectación al BANCO DAVIVIENDA en el servicio contratado, el CONTRATISTA se obliga a reportar inmediatamente al correo electrónico iris@davivienda.com y al supervisor del contrato del BANCO DAVIVIENDA para que en conjunto se tomen las acciones pertinentes.

3. Para los Contratos que dentro de la prestación de su servicio reciban, almacenen, procesen, entreguen o transmitan datos de titulares de tarjetas y/o datos confidenciales de autenticación, de acuerdo al estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), además de los requisitos anteriormente expuestos, EL CONTRATISTA se obliga mantener vigente la certificación con los requisitos de la regulación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) que



apliquen al proceso contratado por el BANCO DAVIVIENDA y enviar anualmente al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA, la certificación vigente PCI/DSS expedida por un QSA (Qualified Security Assessor) avalado por PCI/SSC (Security Standard council).

4. Para los Contratos que incluyan cualquier tipo de servicio alojado en la nube, el CONTRATISTA se obliga a cumplir con la normativa vigente, los estándares y mejores prácticas definidas en la industria, así como las políticas establecidas por el BANCO DAVIVIENDA para este fin, las cuales se incorporan como anexo al Contrato y hace parte integral del mismo.
5. EL CONTRATISTA, debe realizar pruebas de vulnerabilidades en todos los componentes comprometidos en la prestación del servicio contratado con una periodicidad mínima de dos (2) veces por año, con una diferencia de al menos seis meses entre cada prueba. Así mismo debe realizar al menos una (1) vez al año un Ethical Hacking durante la vigencia del contrato, y siempre que se realicen cambios en la infraestructura tecnológica que soporta el servicio contratado. El CONTRATISTA se obliga a dar cierre a las vulnerabilidades identificadas de acuerdo a su criticidad en un periodo no mayor a: críticas/altas: 30 días, medias/severas: 60 días y moderadas o bajas: 90 días. Así mismo debe realizar pruebas trimestrales sobre las aplicaciones.
6. En caso que EL BANCO DAVIVIENDA considere necesario, podrá solicitar una certificación sobre la ejecución de las pruebas y/o plan de remediación de las vulnerabilidades detectadas. Adicionalmente, el Banco Davivienda podrá compartir con el CONTRATISTA el informe con los hallazgos identificados producto de sus evaluaciones o monitoreos de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales deberán ser remediadas en los mismos tiempos mencionados anteriormente.
7. El CONTRATISTA debe reportar al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA en los casos en que se presenten incumplimientos en los tiempos de remediación de las vulnerabilidades críticas y altas sobre la infraestructura que directa o indirectamente afecte la prestación del servicio incluyendo las fechas de cierre de las mismas. EL CONTRATISTA deberá remitir la certificación correspondiente una vez hayan sido subsanadas.
8. EL CONTRATISTA, se obliga a conocer y cumplir los lineamientos y directrices de la Norma de Seguridad de la Información para Terceros de BANCO DAVIVIENDA la cual se encuentra publicada en <https://proveedores.davivienda.com/gestion-de-riesgo/> que apliquen al presente contrato. Así mismo, hará un uso pertinente y estricto de las plataformas tecnológicas que el BANCO DAVIVIENDA le disponibilice para la prestación del servicio contratado, absteniéndose de interferir en otras redes, enviar o propagar virus informáticos o realizar cualquier actividad que vaya en contra de ésta política y la normativa vigente sobre el particular.
9. Notificar al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA aquellas modificaciones en sus procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo seguridad física, que afecten las condiciones de seguridad del servicio inicialmente pactadas, las cuales deberán contar



con la aprobación del BANCO DAVIVIENDA, aprobación que en el evento de otorgarse, se expedirá 15 días después de la notificación de dicho cambio.

1.13. DESARROLLO DE SOFTWARE (CÓDIGO FUENTE)

EL CONTRATISTA que preste servicios de desarrollo de software y preste este servicio para EL BANCO DAVIVIENDA, debe contar con un procedimiento implementado para el desarrollo de aplicaciones seguras Secure System Development Life Cycle (S-SDLC), lo cual deberá ser evidenciado con la entrega de informes de revisión de código fuente tipo SAST (Secure Análisis Static Testing) emitidos por un tercero independiente que cuente con experiencia certificada que lo acredite como experto en conocimiento en lenguajes de programación y en seguridad para el desarrollo de software.

Cada versión del software que vaya a ser desplegada en el ambiente de producción deberá estar acompañada del respectivo informe tipo SAST, sobre el cual, el supervisor de Contrato del BANCO DAVIVIENDA emitirá el aval o rechazo para el despliegue. En caso que el Contratista cuente con el informe tipo DAST (Dynamic Application Security Testing), también deberá entregarlo al Supervisor del Contrato del Banco Davivienda.

La revisión deberá incluir como mínimo: identificación de usuarios, autenticación y protección de datos, autorizaciones de acceso, lectores de formato, operaciones no seguras en cadenas, búferes y punteros, códigos de conversión de datos, lógica empleada en la interpretación de datos, código involucrado en la generación de mensajes de error, validación de no inclusión de código malicioso, así como el cumplimiento de normas, estándares determinados por el BANCO DAVIVIENDA y mejores prácticas internacionales para el desarrollo de software como OWASP (Open Web Application Security Project), OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual) y demás estándares aplicables como la serie NIST (National Institute of Standards and Technology), ISO27000 entre otras, las cuales deben ser acordadas con el BANCO DAVIVIENDA e incorporadas como anexo al Contrato.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos anteriormente descritos, EL CONTRATISTA se obliga a entregar al Supervisor del Contrato, una certificación con la descripción detallada del procedimiento de desarrollo seguro, las validaciones realizadas y el resultado del estado de las vulnerabilidades encontradas, las cuales deben estar remediadas para el aval respectivo por parte de EL BANCO DAVIVIENDA.

En los casos en los cuales las Partes acuerden que el CONTRATISTA entregará el Código Fuente al BANCO DAVIVIENDA, este último, se reserva el derecho a realizar las revisiones que considere necesarias en cualquier tiempo. En el caso en el que realizada la validación, el BANCO DAVIVIENDA identifique algún incumplimiento de los requisitos y estándares anteriormente definidos, el Supervisor del Contrato informará por medio escrito a el CONTRATISTA los ajustes, términos y condiciones requeridos, sin perjuicio de las acciones que pueda determinar el BANCO DAVIVIENDA como medida. Así mismo, Las Partes deberán incluir el procedimiento de entrega del Código Fuente en el Acuerdo de Niveles de Servicio o en documento anexo que hará parte integral del Contrato.



En cualquier caso, el CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio mediante un proceso de desarrollo seguro, a entregar el software libre de toda brecha de seguridad, vulnerabilidad, código malicioso y a asumir la responsabilidad por todo defecto asociado a seguridad y calidad del software que genere pérdidas, daños o perjuicios al BANCO DAVIVIENDA. De igual forma el CONTRATISTA se obliga a cumplir con las obligaciones definidas en el anexo de seguridad para desarrollo de software el cual hace parte integral del presente Contrato.

1.14. DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS

El CONTRATISTA que para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato utilice elementos muebles o los genere por la ejecución del mismo se obliga a realizar su disposición final de acuerdo con la normativa vigente.

La disposición final de residuos se debe realizar sobre todos aquellos residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y/u otro tipo de residuos. Se entiende por “proceso de disposición final”, el aislamiento y confinación de los residuos o desechos peligrosos, en especial los no aprovechables, en lugares especialmente seleccionados, diseñados y debidamente autorizados, para evitar la contaminación y los daños o riesgos a la salud humana y para el medio ambiente. El BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar cuando lo requiera una certificación de la realización del proceso de disposición final de residuos con la discriminación de los objetos a los cuales se les aplicó este procedimiento por parte del CONTRATISTA.

CERTIFICACIÓN RESIDUOS POSCONSUMO: EL BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS POSCONSUMO debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la entidad Gestora del Programa Posconsumo de productores o importadores correspondiente.

En caso de controversia entre las Partes, la interpretación de la presente cláusula se ceñirá de acuerdo a las definiciones y alcances dados por la normativa ambiental vigente al momento de la controversia.

1.15. DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS

EL CONTRATISTA se obliga a realizar la gestión para la disposición final adecuada de los residuos peligrosos, de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos-RAEE- y de los residuos posconsumo que resulten de la prestación del servicio objeto del contrato, de acuerdo con la normativa vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO: La presente cláusula aplicará en caso que EL CONTRATISTA preste algún servicio (s) y/o entregue algún tipo de bien (es) relacionado (s) con la siguiente lista de elementos:

- I. Tubos de rayos catódicos (bombillos fluorescentes).
- II. Acumuladores de UPS, plantas de generación de energía, inversores (Baterías plomo-ácido).



- III. Transformadores obsoletos (posible contaminación con PCB).
- IV. Computadores y periféricos.
- V. Cartuchos de impresoras y/o impresión.

La anterior lista no es taxativa, y en efecto, será extensiva a todos aquellos elementos que la normativa ambiental exija.

PARÁGRAFO SEGUNDO: CERTIFICACIONES

- **CERTIFICACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS:** EL BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS emitido por la entidad Receptora (entidad que lleva a cabo el proceso de disposición final de residuos peligrosos) según lo dispuesto en el Decreto 4741 de 2005.
- **CERTIFICACIÓN RESIDUOS POSCONSUMO:** EL BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS POSCONSUMO debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la entidad Gestora del Programa Posconsumo de productores o importadores correspondiente

En caso de controversia entre las Partes, la interpretación de la presente cláusula se ceñirá de acuerdo a las definiciones y alcances dados por la normativa ambiental vigente al momento de la controversia.

1.16. SERVICIOS NO TECNOLÓGICOS

El CONTRATISTA que para la ejecución del servicio contratado no requiera utilizar sistemas de información tecnológicos a través de los cuales se administre, almacene y/o custodie información de los clientes, transacciones y/o datos del BANCO DAVIVIENDA, se abstendrá de implementarlos o usarlos durante la vigencia del Contrato. En los eventos en que se requiera este tipo de sistemas, la autorización para su utilización deberá ser emitida expresamente y por escrito por parte del BANCO DAVIVIENDA.

En caso que el BANCO DAVIVIENDA identifique que el CONTRATISTA ha incumplido la presente cláusula, podrá terminar inmediatamente el Contrato de manera unilateral sin lugar al pago de multa, penalidad o indemnización alguna, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar para obtener el reconocimiento de los daños, pérdidas y/o perjuicios ocasionados al BANCO DAVIVIENDA por el incumplimiento.

1.17. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS EN CANALES

El CONTRATISTA que preste servicios que directa o indirectamente se relacionen con canales transaccionales se obliga a informar al BANCO DAVIVIENDA con quince (15) días de antelación, sobre los mantenimientos preventivos a realizar en relación con estos canales, las modificaciones y/o



actualizaciones técnicas o tecnológicas que puedan generar una interrupción en la prestación del servicio y/o afectar la realización de operaciones de clientes y/o usuarios de EL BANCO DAVIVIENDA.

El CONTRATISTA debe informar por escrito al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA, el detalle de las modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas a realizar, el tiempo estimado del procedimiento, operaciones que no se puedan realizar, canales y servicios que se afectarán, canales alternativos, y aquella información relevante para el BANCO DAVIVIENDA.

Cuando se presente un evento o incidente que impida la realización de operaciones de clientes y/o usuarios de el BANCO DAVIVIENDA por una hora o más, el CONTRATISTA debe informar de manera inmediata y por escrito al Supervisor de Contrato del BANCO DAVIVIENDA, la descripción detallada del evento, operaciones afectadas, la fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio, operaciones que no se pueden realizar, canales y servicios afectados, y aquella información relevante para el BANCO DAVIVIENDA con el objetivo de orientar a clientes y/o usuarios.

Si como consecuencia de eventos o incidentes a cargo del CONTRATISTA se causan daños, pérdidas o perjuicios al BANCO DAVIVIENDA o a los consumidores financieros por la afectación, en la realización de operaciones, acceso a canales transaccionales y en general la prestación de servicios a clientes y/o usuarios del BANCO DAVIVIENDA, el CONTRATISTA asumirá dichos daños, pérdidas o perjuicios que se generen.

EL CONTRATISTA autoriza a EL BANCO DAVIVIENDA para que deduzca estos valores de los pagos pendientes por los servicios prestados.

1.18. SAC - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO DIRECTO O INDIRECTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DAVIVIENDA

EL CONTRATISTA que para la ejecución del servicio contratado deba realizar interacciones directas o indirectas con clientes y/o usuarios del BANCO DAVIVIENDA se obliga a cumplir con la normativa vigente y a garantizar los derechos del consumidor financiero, así como un servicio que brinde experiencias sencillas, confiables y amigables, para que en el desarrollo de las actividades contratadas, se garantice el trato justo, la debida diligencia, la transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, manejo adecuado de conflicto de intereses y/o incentivos asociados a la colocación de productos en los casos que aplique de acuerdo con el objeto del contrato. Así mismo, debe realizar mediciones de satisfacción y experiencia que permitan retroalimentar y mejorar los esquemas de atención que aseguren la calidad y oportunidad del servicio ofrecido de acuerdo con las políticas de servicio del BANCO DAVIVIENDA.