



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL ASISTENTE VIRTUAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) "EMILIA" –

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del canal de atención basado en Inteligencia Artificial (en adelante, el "Asistente IA" y/o "**Emilia**") que **BANCO DAVIVIENDA S.A.** (en adelante, la "Entidad"), pone a disposición de sus clientes y usuarios (en adelante, el "Cliente" O los "Cientes").

## 1. NATURALEZA DEL SERVICIO

**Emilia** es una herramienta tecnológica de interacción automatizada basada en modelos de procesamiento de lenguaje natural. Su propósito es brindar soporte y atención en las consultas que presenten los Consumidores Financieros, lo cual incluye sin limitar, la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) asociadas a los productos que tengan con la Entidad. El Cliente reconoce que interactúa con un sistema algorítmico y no con un agente humano, salvo que se active el protocolo de escalamiento.

## 2. ALCANCE Y LIMITACIONES

La información proporcionada por Emilia tiene una naturaleza estrictamente ilustrativa, informativa y orientativa, por lo que no constituye, bajo ninguna circunstancia, asesoramiento de inversión, financiero, fiscal ni legal. En consecuencia, el Cliente reconoce que debe ejercer su propio criterio y realizar las validaciones correspondientes antes de tomar cualquier decisión financiera basada en las interacciones con la herramienta.

Las respuestas de Emilia se proporcionan "tal cual" y de forma automatizada, sin que exista una función de verificación humana en línea y de manera simultánea sobre cada respuesta específica dentro del chat de IA. El Cliente acepta tratar la



información bajo estas limitaciones técnicas, entendiendo que la tecnología de la Inteligencia Artificial puede ocasionalmente proporcionar datos incompletos, desactualizados o no objetivos.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente verificar en el App, los extractos oficiales o cuando lo considere necesario, con el equipo de Personal Bankers, la información suministrada como saldos, movimientos o condiciones de beneficios de la tarjeta de crédito RappiCard (producto financiero emitido por Banco Davivienda S.A., en adelante la "RappiCard").

### **3. USO APROPIADO DEL ASISTENTE IA**

El Cliente se compromete a utilizar a Emilia exclusivamente para consultas relacionadas con su RappiCard, los servicios ofrecidos por Holding RappiPay S.A.S. o asuntos directamente vinculados al ecosistema de la Entidad. Queda expresamente prohibido el empleo de lenguaje ofensivo, la realización de intentos de ingeniería social, inyección de prompts (prompt injection), la ejecución de ataques de "jailbreak" destinados a alterar el comportamiento del modelo, o el uso de comandos técnicos destinados a eludir las restricciones de seguridad, filtros de contenido o protocolos de privacidad del Asistente IA. Asimismo, se prohíbe cualquier técnica de extracción automatizada de datos (scraping) o minería de datos sobre el modelo; cualquier acceso a información que no haya sido expresamente destinada al Cliente por los canales oficiales será considerado un acceso abusivo a sistema informático y será tratado de acuerdo a las leyes Colombianas.

Ante la detección de cualquier uso indebido o violatorio de estas disposiciones, la Entidad se reserva la facultad de suspender o cancelar el acceso al servicio de Asistente IA de forma inmediata y podrá iniciar las acciones legales que correspondan. Lo anterior, incluye, cualquier evento en contra de la buena reputación, imagen de la Entidad o sus clientes, funcionarios, en medios de comunicaciones, redes sociales, comunidades, etc., lo cual, será tratado bajo las leyes Colombianas en defensa del buen nombre, reputación de la Entidad y de



quienes se vean afectados por hechos malintencionados de terceros.

La Entidad no garantiza que las respuestas del Asistente IA estén libres de errores técnicos o fallos de seguridad derivados de ataques externos coordinados o técnicas de manipulación avanzada. El Cliente reconoce que la obtención de información reservada, propia o de terceros, a través de la manipulación técnica del modelo (vulnerando su diseño original) no otorga derecho alguno sobre dicha información ni vincula a la Entidad con la veracidad o legalidad de la misma.

Asimismo, para el tratamiento de asuntos delicados que requieran el suministro o análisis de información detallada sobre transacciones específicas o datos personales sensibles que el Asistente IA no pueda procesar o resolver, el Cliente deberá dirigirse directamente a su Personal Banker. El uso del Asistente IA debe ser complementario y no sustitutivo de los canales de atención humana para casos de alta complejidad o seguridad.

#### **4. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD**

Para la prestación de servicios transaccionales, el Cliente deberá superar satisfactoriamente los protocolos de validación de identidad definidos por la Entidad, tales como el uso de claves dinámicas (OTP), preguntas de seguridad o biometría. En este sentido, el Cliente reconoce que es el único responsable de la custodia de sus credenciales y del uso del dispositivo móvil desde el cual accede a EmillA.

El Cliente mantiene la obligación de reportar la pérdida, hurto o cualquier novedad que comprometa la seguridad de sus productos a través de los canales dispuesto por la Entidad para tal fin, los cuales están disponible las 24 horas del día. Por lo tanto, la Entidad no asumirá responsabilidad por fraudes o perjuicios derivados de la demora del Cliente en utilizar [canales alternos](#) de bloqueo ante una falla sistémica del canal de Inteligencia Artificial.



## **5. RADICACIÓN DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)**

Durante el proceso de gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), EmillA orientará al Cliente para asegurar la recolección de la información y los datos mínimos exigidos por la normativa vigente. Es fundamental que el Cliente comprenda que la radicación sólo se considerará formalmente completada y válida en el momento exacto en que EmillA genere y suministre el correspondiente Número de Radicado. Una vez obtenida dicha identificación, los términos legales para que la Entidad emita una respuesta comenzarán a contabilizarse a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las directrices aplicables en materia de protección al consumidor.

Asimismo, con el fin de robustecer el análisis de su solicitud, el Cliente cuenta con la facultad de cargar y adjuntar evidencias, archivos o documentos de soporte directamente a través de la interfaz de EmillA. Estos elementos serán incorporados de forma automática al expediente digital de la reclamación, garantizando su integridad y disponibilidad para el equipo encargado de resolver la solicitud.

## **6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Al hacer uso de las funcionalidades de EmillA, el Cliente otorga su consentimiento expreso a la Entidad para el tratamiento de su información personal y financiera con el objetivo de gestionar sus requerimientos de manera efectiva. Esta autorización incluye el almacenamiento y el análisis técnico de los registros de las conversaciones (*logs*), los cuales serán utilizados estrictamente para protocolos de auditoría, soporte probatorio y procesos de entrenamiento orientados a la optimización de los modelos de Inteligencia Artificial.

Asimismo, el Cliente acepta la transferencia internacional de sus datos bajo los más altos estándares de seguridad, utilizando para ello la infraestructura de nube de la Entidad que garantiza niveles adecuados de protección.

En concordancia con el régimen general de Habeas Data, el Cliente conserva en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a su información personal. Para profundizar en el conocimiento de estas



facultades o para elevar cualquier consulta al respecto, se recomienda remitirse a la [Política de Tratamiento de Datos Personales Banco Davivienda S.A.](#), donde se detallan los procedimientos de ejercicio de derechos y los canales de contacto.

La Entidad manifiesta su compromiso con la transparencia, revisando periódicamente sus políticas de privacidad para asegurar su vigencia y claridad; en el evento de realizarse modificaciones sustanciales en el procesamiento de datos por parte de EmillA , dichas actualizaciones serán comunicadas oportunamente a través de este aviso.

## **7. DERECHO DE INTERVENCIÓN HUMANA**

En cumplimiento de los principios de transparencia y protección al consumidor, el Cliente tiene derecho en cualquier etapa de la interacción con EmillA a solicitar ser transferido al Personal Banker, según disponibilidad del servicio.

## **8. MODIFICACIONES Y LEY APLICABLE**

La Entidad se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento. El uso continuado de EmillA implica la aceptación de las modificaciones. Estos términos se rigen por las leyes de Colombia.

\*\*\*