

CONDICIONES DE USO DE CÍVICA

1.1 CONDICIONES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO DIGITAL CÍVICA CON CÓDIGOS QR CÍVICA PAY

Los siguientes son los términos y condiciones que el usuario (el “Usuario”) declara de manera expresa, voluntaria, inequívoca e irrevocable que acepta para el uso del mecanismo de pago electrónico Cívica con códigos QR dispuestos a través de la aplicación móvil “App Cívica”:

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá -ETMVA identificada con NIT 890.923.668 con domicilio en la Ciudad de Bello (Antioquia) calle 44 N° 46-001, teléfono (574) 4548888, correo electrónico metro@metrodemedellin.gov.co (la “Empresa”) en virtud de las facultades y autorizaciones legales y reglamentarias, ha dispuesto, entre otros, un mecanismo de pago a través de nuestro sistema Cívica inmerso en la billetera virtual denominada Cívica Pay (“Cívica Pay”), que le permitirá al Usuario personalizado pagar la tarifa de transporte en el Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá - SITVA (el “Sistema”) con los recursos que tenga en un depósito de dinero a la vista, en el producto financiero denominado DaviPlata del Banco Davivienda S.A.

Cívica Pay estará inmersa en la App Cívica descargable en las diferentes tiendas virtuales autorizadas, y le permitirá al Usuario generar un código QR para utilizar el sistema de transporte masivo en las líneas previamente habilitadas e informadas, accediendo con ella a las estaciones y vehículos del Sistema para el uso de los servicios que ofrece la misma, toda vez que los validadores o lectoras estarán habilitados tecnológicamente para hacer lectura de los códigos QR.

Las condiciones que se enuncian a continuación integran el “Reglamento del Usuario”, el cual está publicado en las estaciones del Sistema y en los diferentes canales con los que cuenta la Empresa. Se informa además que los mismos pueden variar y se darán a conocer a través de publicación en la página web de la Empresa y publicación en la gaceta del municipio de Medellín, de manera que se mantenga suficientemente informado sobre estos términos y condiciones al Usuario.

Para el medio de pago, dadas sus condiciones tecnológicas, se estableció una tipología personalizada, con las siguientes características:

MECANISMO DE PAGO CÍVICA PERSONAL: Es aquel que contiene la información del Usuario y no tiene costo en ningún momento de su emisión. Se materializa la personalización al momento de completar el proceso de registro y autenticación posterior a la descarga de la App Cívica. Para dicho proceso es indispensable escanear el documento de identidad y completar los campos obligatorios de registro. Como medida de seguridad de dicho proceso, se harán verificaciones a través de envío de mensajes OTP al correo electrónico suministrado por el Usuario. En el proceso de registro, el Usuario deberá aceptar las condiciones de uso de Cívica, las condiciones de uso de Cívica Pay y también deberá autorizar el tratamiento de datos personales por parte del Metro de Medellín Ltda., y por parte del Banco Davivienda S.A, quienes actuarán, de manera individual, como responsables de dichos datos personales, de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen, adicionen o aclaren.

El mecanismo de pago Cívica personal tiene perfiles, tarifas y tiempos de integración determinadas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en calidad de autoridad de transporte, según los actos administrativos expedidos y publicados para tal fin, lo que permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida, y el beneficio del viaje a crédito. Además, el Usuario podrá consultar la Resolución 618 de 2015 expedido por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá a través del cual se fijó

las directrices para el Sistema de Recaudo Electrónico del Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá SITVA, o aquella que la modifique o sustituya.

Desde la App Cívica, el Usuario podrá autogestionar la solicitud de perfil preferencial (persona con movilidad reducida y tercera edad), escaneando o adjuntando los documentos requeridos, los cuales entrarán a un proceso de verificación y posteriormente se dará respuesta a través del mismo medio. El uso indebido de éstos acarreará la pérdida del perfil y por tanto de su beneficio económico, y para tal efecto los servidores del Sistema podrán validar la identidad de la persona que esté haciendo uso de un mecanismo de pago con tarifa preferencial.

i) En los eventos de hurto y/o pérdida del dispositivo móvil donde se tiene descargada la App Cívica, le corresponde al Usuario dar aviso a la Empresa a través de los canales dispuestos, caso en el cual el bloqueo de éste se hará efectivo a partir del aviso. La Empresa no se hace responsable de los usos realizados con el mecanismo de pago antes de que sea efectivo su bloqueo. El saldo existente al momento del bloqueo será trasladado al nuevo mecanismo de pago, siempre que el Usuario haya dado aviso a la Empresa en las condiciones aquí definidas.

ii) INTEGRACIÓN. La integración de transporte es el uso de varios medios de transporte de manera consecutiva y con un beneficio tarifario según las condiciones establecidas por los acuerdos metropolitanos de las diferentes autoridades de transporte. El tiempo de integración será el definido por la autoridad de transporte competente de conformidad con los estudios técnicos correspondientes y dado a conocer en el respectivo acto administrativo que expida el ente público. Cuando se supere el tiempo definido para la integración sin que se haya presentado la correspondiente validación del mecanismo de pago, le corresponderá al Usuario el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte. Con el medio de pago a través de código QR en Cívica Pay es posible integrar con cualquiera de sus perfiles disponibles, siempre y cuando se cuente con validadores habilitados para el descuento con dicho medio de pago.

iii) FALLAS O AVERÍAS DEL MECANISMO DE PAGO. En caso de falla o avería de los mecanismos de pago al ingreso del Sistema, esto es, falla o avería del dispositivo móvil que genera el código QR, no atribuibles a la Empresa o a sus equipos, el Usuario debe adquirir otro mecanismo de pago para hacer uso del Sistema.

iv) RECARGA DEL MECANISMO DE PAGO. El mecanismo de pago principal de Cívica Pay es a través del Botón de Pagos PSE como opción disponible en la misma billetera, además son sitios autorizados para la recarga del mecanismo de pago: los puntos de venta propios de todas las estaciones del Sistema, y los demás previamente definidos e implementados por la Empresa.

La Empresa no se hace responsable por el mecanismo de pago recargado en lugares diferentes a los autorizados y procederá con la denuncia penal ante las autoridades competentes si se evidencia fraude o prácticas delictivas en el uso y/o comercialización del mecanismo de pago. Mientras se inicia el análisis del evento, el mecanismo será bloqueado y se procederá con los procedimientos internos establecidos.

v) FACTURA. De conformidad con la normativa tributaria vigente en Colombia, las empresas que prestan el servicio de transporte público urbano o metropolitano de pasajeros, en relación con estas actividades, no están obligadas a expedir factura en sus operaciones.

vi) SALDO Y CONSULTA DE MOVIMIENTOS. En la App Cívica el Usuario tendrá la posibilidad de

visualizar tanto el saldo de Cívica Pay, como el saldo de la tarjeta Cívica si la posee. Adicional también podrá consultar el detalle de sus movimientos como las recargas, descuentos, ajustes de saldo, solicitudes de viajes a crédito y demás detalles transaccionales en contra del saldo de Cívica Pay.

vii) AVISO SOBRE CAMBIOS EN EL MECANISMO DE PAGO. Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un mecanismo de pago o de canal, se informará previa, completa y oportunamente a los usuarios con los nuevos términos y condiciones de utilización y se definirá un tiempo prudencial para que éstos utilicen los mecanismos de pago con la tarifa anterior.

viii) SALDOS. Los saldos existentes en Cívica Pay son administrados por Banco Davivienda - DaviPlata y se rigen por los términos y condiciones publicados por éste.

ix) VIAJE A CRÉDITO: El viaje a crédito es un beneficio con el que cuentan los Usuarios del mecanismo de pago Cívica personal, a través del cual pueden hacer un (1) uso en las líneas de metro, los vehículos rutas alimentadoras, rutas integradas y Línea 1 y 2 de buses, o donde la Empresa lo disponga en función del servicio, cuando no tengan saldo en su mecanismo de pago Cívica personal. Para integrarse a otro medio, deben recargar el mecanismo de pago con un saldo tal, que le permita continuar su viaje.

Con el fin de evitar el uso indebido de este beneficio el Usuario deberá elegir en cual medio de pago decide contar con el mismo.

Cuando un Usuario tenga vigente la deuda del viaje a crédito, los medios de pago se bloquearán hasta que sea recargado y compense el saldo prestado con anterioridad. Teniendo en cuenta que un Usuario podrá contar con dos medios de pago, ambos personalizados y asociados a su documento de identidad, así se facilitará la compensación del pago por parte del Usuario y a su vez evitar que un mismo Usuario que haya hecho uso de este beneficio, no lo compense y siga usando el segundo medio de pago.

x) PERFILES PREFERENCIALES. El mecanismo de pago Cívica es de carácter personal e intransferible para los Usuarios con perfil preferencial (adulto mayor, persona con discapacidad o estudiantil). El titular podrá beneficiarse de las tarifas diferenciales establecidas, de los demás programas promocionales que implemente la Empresa y uso de la infraestructura accesible en caso de requerirlo.

Para el mecanismo de pago Cívica Pay, el Usuario con perfil preferencial (tercera edad, persona con discapacidad o estudiantil) podrá contar con el medio de pago a través de tarjeta o billetera virtual, al momento de descargar o solicitar el segundo medio de pago personalizado, podrá decidir dónde conservar su perfil preferencial con los beneficios asociados a ésta y de manera automática, el otro medio de pago pasará a ser personalizado con perfil frecuente, de manera que el Usuario siempre podrá contar con varios mecanismos de pago a su elección para hacer uso del Sistema.

Teniendo en cuenta que la personalización de un Usuario conlleva la posibilidad de contar con varios mecanismos de pago personalizados, los cuales no son excluyentes, estos se sujetarán también a las siguientes reglas:

- Permitir que varios medios de pago (físicos y/o virtuales) estén asociados al mismo documento de identidad

Cuando un Usuario personalizado que esté gozando de todos los beneficios que le ofrece tal calidad, decida adquirir otro medio de pago personalizado como lo es Cívica Pay, podrá hacerlo y quedará

contando con los dos medios, sin que esto le genere ningún inconveniente y ambos medios de pago estarán asociados al mismo documento de identidad.

- Restringir los beneficios de accesibilidad universal a un solo medio de pago (PCD, Ascensores)

Con el fin de evitar el uso indebido de los beneficios de accesibilidad ofrecidos por el perfil preferencial y el fraccionamiento del uso de los múltiples medios de pago. Se busca migrar dichos beneficios de accesibilidad al medio de pago en el que el Usuario decida.

xi) CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MECANISMO DE PAGO CÍVICA A TRAVÉS DE CÓDIGO QR CÍVICA PAY. A continuación, se enlistan las características generales del mecanismo de pago Cívica a través del código QR

1. El uso del medio del mecanismo de pago Cívica a través de códigos QR, se ofrecerá a través de la App Cívica en la cual se encuentra inmersa la billetera virtual Cívica Pay.
2. A través del uso del planificador de viaje que dispone la App Cívica, el Usuario tendrá la posibilidad de planificar el trayecto de viaje que desee realizar, obteniendo como información preliminar el costo total y por trayectos del viaje planificado.
3. Al momento del Usuario decidir el inicio del trayecto, deberá proceder a exponer el mecanismo de pago con QR desde su dispositivo móvil para que pueda ser leído, activado y validado por los diferentes elementos del Sistema dispuestos para ello.
4. Cuando el Usuario inicia el trayecto planificado, se verificará que haya saldo disponible en la billetera virtual Cívica Pay y posteriormente se procederá a realizar una pignoración/Hold en contra de este saldo. Cuando el sistema confirme si el Usuario realizó el trayecto completo, se procederá al descuento del valor total pignorado, en caso de verificar el uso de un trayecto parcial, se descontará de la pignoración solo el equivalente al saldo usado y confirmado por el sistema.
5. El usuario autoriza a la Empresa para realizar ajustes en el mecanismo de pago cuando se presenten inconsistencias en componentes técnicos del Sistema Centralizado de Recaudo Cívica. De lo anterior, la Empresa dejará evidencia e informará oportunamente al Usuario.
6. El Usuario deberá atender las condiciones de uso del mecanismo de pago publicadas en los canales definidos por la Empresa.
7. Este mecanismo de pago tendrá un número único de identificación, que será el mismo del celular con el que se realizó registro a la App Cívica y Cívica Pay.
8. Una vez el Usuario cuente con el medio de pago a través de la billetera virtual, deberá contar con saldo suficiente para que le permita acceder al Sistema. En caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
9. De acuerdo con las condiciones de uso de la billetera virtual, se determinarán valores mínimos y máximos de carga y sus condiciones, los cuales serán informadas a los Usuarios oportunamente.
10. Para mecanismos de pago CÍVICA, el Usuario con perfil frecuente podrá contar con el medio de pago a través de tarjeta o billetera virtual conservando el mismo perfil en ambos mecanismos de pago.

11. El Usuario sólo podrá tener un perfil personalizado con el medio de pago a través de la billetera virtual, asociado a su número de celular.

12. La Empresa no se hace responsable por recargas realizadas en sitios o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el Usuario perderá todo derecho de reclamación de contenido económico sobre éstas.

13. Los mecanismos de pago Cívica A a través de la billetera virtual Cívica Pay son recargables en cualquier punto de venta propio del Sistema Metro.

14. Los dineros recaudados en Cívica Pay estarán a cargo de Banco Davivienda S.A., y será ésta quien contemple las condiciones de los recursos allí depositados, las cuales serán aceptadas por el Usuario al momento del registro.

15. En caso de que la Empresa o el Banco Davivienda S.A. identifiquen recargas fraudulentas al mecanismo de pago a través de Cívica Pay, se procederá a su desactivación para el uso de transporte y adicional se aplicarán las penalidades dispuestas por la entidad financiera.

16. El mecanismo de pago Cívica personal permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida y el beneficio del viaje a crédito.

MECANISMOS PARA REALIZAR PQRS: Desde la App Cívica, el Usuario tendrá la posibilidad, a través de un botón de “necesita ayuda” navegar en un listado de preguntas frecuentes que cuentan con su respuesta predeterminada, acceder a un chat Bot interactivo para resolver sus dudas o comunicarse con un asesor a través de una llamada telefónica, quien tomará el registro de su solicitud y dará constancia de su atención por medio de radicado. En caso de requerir respuesta posterior, esta se ajustará a los tiempos dispuestos por la ley aplicable.

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO ELECTRÓNICO CÍVICA PERSONAL

Como parte del registro en la Súper App Cívica, el Usuario deberá aceptar los términos y condiciones y la autorización para el tratamiento de datos personales por parte del Metro de Medellín Ltda y de Banco Davivienda S.A, los cuales aparecerán de la siguiente manera:

Autorizo el tratamiento de mis datos personales a Metro de Medellín Ltda, para estas finalidades.
Autorizo el tratamiento de mis datos personales al Banco Davivienda S.A, para estas finalidades.
Acepto los Términos y Condiciones de Cívica y Reglamento del producto.

Cada una de las casillas tendrá el hipervínculo que llevará al Usuario al detalle tanto de la autorización de tratamiento de datos, como a los términos y condiciones del producto, entendiendo que tanto Metro de Medellín Ltda. como Banco Davivienda S.A, actuarán como responsables de la base de datos recolectada como consecuencia del registro en la Super App Cívica, definiendo de manera individual las finalidades y los tratamientos a los cuales estará sometida ésta.

1.2. CONDICIONES DE USO CÍVICA PAY (BILLETERA VIRTUAL)

Tratamiento de datos personales:

Para poder descargar y utilizar App Cívica, será necesario que el Usuario acepte tanto los términos y condiciones del producto, como la autorización del tratamiento de datos personales de Metro de Medellín Ltda y de Banco Davivienda S.A, quienes se comprometen a tratar los datos suministrados, de acuerdo a las finalidades informadas y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Régimen de Protección de Datos Personales con base en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

Mientras subsista la relación comercial con el usuario y se realice el tratamiento de sus datos personales, Metro de Medellín Ltda y Banco Davivienda S.A, adoptarán las medidas de índole técnica, administrativa, organizativa y físicas necesarias para salvaguardar y garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y para evitar su alteración, pérdida, fuga, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado.

¿Cuáles son las características de Cívica Pay?

1. Cívica Pay significa la oferta financiera de **DAVIVIENDA** por medio de la Plataforma Cívica, la cual contempla (i) pagos, (ii) créditos, (iii) inversiones, (vi) seguros y los demás productos y servicios asociados a movimientos de dinero a través de la integración de DaviPlata en la Súper App Cívica.
2. A nivel de producto financiero, Cívica Pay es un depósito de bajo monto “DaviPlata” del Banco Davivienda (en adelante Cívica Pay).
3. Sólo es posible activar un Cívica Pay por persona natural. La activación la puede hacer desde cualquier operador móvil nacional a través de la App Cívica.
4. El número del Cívica Pay corresponderá al número del celular que el Usuario indique al momento de abrir Cívica Pay.
5. Cívica Pay tiene un saldo máximo y un límite de operaciones mensuales. Esta información estará publicada en la sección de Información General - Tarifas y Límites en la página www.daviplata.com y en la tabla de Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com.
6. El Banco Davivienda podrá establecer límites sobre la cantidad y monto de las transacciones mensuales que se pueden hacer con Cívica Pay, además se reserva el derecho a modificarlas en cualquier momento. Estas limitaciones se informarán en la sección de Información Adicional - Tasas y Tarifas en la página www.davivienda.com y en Información General - Tarifas y Límites DaviPlata – Cívica Pay en la página www.daviplata.com, así como a través de los demás medios que el Banco Davivienda establezca para tal efecto.
7. Para el caso del uso del transporte a través de códigos QR no existirá restricción alguna en cuanto a cantidad de usos mensuales.

¿Cómo registrarse en Cívica Pay?

1. Para usar los servicios Cívica Pay debe ser residente en Colombia, deberá contar con documento de identificación y tener catorce (14) años de edad en adelante. Para hacer el registro, deberá tener un número de celular de una compañía de telefonía móvil que opere en Colombia, Cívica Pay puede requerir que envíe cierta información personal la cual incluye pero no se limita a: su nombre completo, número de identificación, email, número de teléfono celular, dirección y/o código postal, fecha de nacimiento y cualquier otra que sea necesaria y/o exigible por ley

colombiana. Por lo anterior, al aceptar estos términos y condiciones, usted declara, reconoce y acepta que la información personal que registra en Cívica Pay al momento de registrarse y en cualquier otro momento será verdadera, precisa, actual y completa y acepta mantener y actualizar dicha información personal con Cívica Pay cuando sea necesario.

2. Cada Usuario podrá tener sólo una cuenta Cívica Pay que será intransferible.
3. Autenticación de identidad:

Con la aceptación de estos términos y condiciones, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá LTDA. – Metro de Medellín y Banco Davivienda S.A. podrán, directa o indirectamente, realizar las consultas que sean necesarias para validar la identidad del Usuario y/o autenticar su identidad y la información de su cuenta. Lo anterior puede extenderse a que se le solicite al Usuario más información y/o documentación sobre el uso o identidad de su cuenta, o requerirle que tome medidas para confirmar la propiedad de su dirección de e-mail, número de teléfono celular y verificar y cotejar su información contra bases de datos de terceros. Este proceso es para fines de verificación interna y se entiende aceptado por el usuario.

¿Qué debe hacer si ya tiene DaviPlata y quiere utilizarlo en Cívica Pay?

1. Una vez active Cívica Pay, tanto el saldo de Cívica Pay como el saldo de DaviPlata se unificarán. Desde ese momento, además de ver el saldo desde la App DaviPlata, también podrá ver el saldo disponible de su DaviPlata estando en la App Cívica, desde donde podrá administrar su dinero.
2. Si presenta inconvenientes con la activación de Cívica Pay, consulte la sección de ayuda que encontrará en la App Cívica.

¿Qué puede hacer con su Cívica Pay?

1. Cargar plata desde cuentas o depósitos de bajo monto de otros bancos hacia su Cívica Pay a través de “meter plata” por servicio PSE.
2. Pasar plata desde su Cívica Pay, así:
3. A otro Cívica Pay o DaviPlata. Para hacerlo siga estos pasos:
 - i. Ingrese a la App Cívica.
 - ii. Seleccione la opción “pasar plata”.
 - iii. Ingrese el monto que desea enviar.
 - iv. Ingrese el número del Cívica Pay o DaviPlata al que desea pasar plata.
 - v. Siga los pasos que le indica la aplicación.

Para “pasar plata” el destinatario deberá registrarse en Cívica Pay o en DaviPlata. La transferencia se debitará automáticamente del Cívica Pay del Usuario y se acreditarán en el producto del destinatario.

3. Sacar plata desde Cívica Pay en los cajeros automáticos de la red Davivienda. Para ello deberá programar el retiro de su plata, así:
 - i. Ingrese a la App Cívica.
 - ii. Seleccione la opción “Sacar Plata”.
 - iii. Ingrese cuánto dinero quiere retirar.
 - iv. Confirme los datos del retiro.
 - v. Si cuenta con saldo en su Cívica Pay, le llegará un mensaje con un código de seis (6) dígitos para que retire la plata en cualquier cajero de la red de Davivienda.

- vi. El valor que confirmó para retirar se congelará (pondrá reserva) hasta que el retiro se haga efectivo.
 - vii. Desde esta programación de retiro tiene una (1) hora para retirar el dinero en cualquier cajero automático Davivienda. De lo contrario, el valor programado se descongelará y volverá a su saldo disponible.
4. Para saber cuánto dinero tiene en el balance, ingrese a la App Cívica y podrá visualizarlo. El balance corresponde al saldo disponible en Cívica Pay, el cual comprende los fondos disponibles y que no hayan sido puestos en reserva por el Usuario para una transacción determinada, por ejemplo, la de sacar plata.
 5. Realizar compras a través de Cívica Pay, como medio de pago, utilizando el código QR en los establecimientos de comercio aliados.
 6. Pagar sus servicios públicos y privados que tengan convenio con Davivienda y que estén habilitados en la App Cívica. Para ello deberá leer, con su dispositivo móvil, el código de barras que se encuentra en el recibo que desea pagar o ingresar los datos del recibo de forma manual, siguiendo los pasos que se le indicarán en la App Cívica.
 7. Recargar minutos a celular. Para ello deberá ingresar a la App Cívica, seleccionar la opción “Recargas Celular”. Allí deberá indicar el operador de telefonía móvil nacional al cual desea hacer la recarga y seguir los pasos que se le indiquen en la App Cívica.
 8. Recargar la Tarjeta de Transporte Cívica. Para ello deberá ingresar a la App Cívica, seleccionar la opción “Recarga Tarjeta Cívica” y seguir los pasos que se le indiquen en la App Cívica.
 9. Pagar el transporte en el Sistema Metro de Medellín. Para ello deberá ingresar a la App Cívica, seleccionar la opción “QR Transporte” y seguir los pasos que se le indiquen en la App Cívica. En el evento en el que el Usuario no cuente con el saldo suficiente para cubrir este servicio, se le prestará el equivalente a 1 viaje en modalidad “viaje a crédito”. Este crédito se cubrirá de manera automática una vez se cuente con recursos en Cívica Pay. Hasta el momento en que el Usuario no cubra el “viaje a crédito” el QR Transporte estará inhabilitado cualquier medio de pago con el que cuente, por lo que el Usuario no podrá hacer uso de este servicio con los medios de pago personalizados a su nombre.

Es de anotar que en el caso de que el Usuario cuente tanto con el medio de pago con tarjeta Mifare, como el digital a través de código QR, este deberá seleccionar dónde quiere contar con el beneficio de viaje a crédito y sólo podrá ser en uno de éstos.

Historial de transacciones:

- a. Consulta de movimientos DaviPlata: el Usuario tiene derecho a recibir los movimientos de su DaviPlata, los cuales podrá consultar iniciando sesión en la App Cívica en el módulo de “ayuda”. En este extracto se mostrarán todos los movimientos relacionados con las transacciones procesadas a través del monedero DaviPlata.
- b. Consulta de movimientos de Cívica Pay: el Usuario podrá consultar los últimos movimientos realizados a través de Cívica Pay iniciando sesión en la App Cívica en la opción de “movimientos”.

Cuando realice transacciones a través de Cívica Pay debe verificar que la información ingresada sea correcta y deberá ingresar su pin de seguridad para comprobar su identidad.

No obstante lo anterior, cuando realice cualquiera de las transacciones detalladas anteriormente, primero se verificará que el Usuario cuente con saldo Cívica Pay suficiente para cubrirla, en caso de que no se cuente con los recursos suficientes, la transacción no podrá ser aprobada.

¿Qué novedades puede haber con su Cívica Pay?

1. Si usted cambió de número celular, puede realizar el cambio desde la App Cívica comunicándose al Chat en la sección de “Necesita Ayuda”.
2. Si usted necesita información sobre Cívica Pay, puede consultarla en los siguientes canales:
 - www.davivienda.com
 - www.daviplata.com
 - <https://civica.metrodemedellin.gov.co/>
 - Desde la App Cívica se dispondrá la opción “Necesita Ayuda” en donde a través del Chat se atenderán todas las PQRSD presentadas por los Usuarios Cívica Pay.
3. Si usted desea cancelar su Cívica Pay, lo podrá realizar a través de la App Cívica por la opción de “Necesita Ayuda” donde encontrará toda la información acerca de la cancelación. Su saldo deberá estar en cero para hacer efectiva la cancelación. (Cuando el usuario cancela solicita la cancelación de su producto se le pide que transfiera el dinero a la cuenta que desee o la saque en un cajero para posteriormente realizar la cancelación).
- 4.
5. Transacciones rechazadas y reembolsos: para el servicio “pasar plata” si un receptor de fondos no es Usuario de Cívica Pay y no se registra para los servicios de Cívica Pay dentro de un plazo de 24 horas contadas a partir desde que el Usuario emisor hace la transacción, los fondos volverán al Usuario 24 horas después de realizada la transacción.