



REGLAMENTO  
DE COMERCIOS DEL  
SISTEMA DE  
PAGO DE  
CREDIBANCO

VERSIÓN 2021

# TABLA DE CONTENIDO

<b>PARTE GENERAL</b> .....	<b>521</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>521</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE PAGO .....	521
1.2. DEBER DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO .....	525
1.3. MECANISMO DE MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO.....	525
<b>2. PROCESO DE INCORPORACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS A LA RED DE ACEPTACIÓN DE TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO ADMINISTRADA Y/U OPERADA POR CREDIBANCO</b> .....	<b>529</b>
2.1. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA. ....	529
2.2. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HÁBEAS DATA .....	533
<b>3. POLÍTICAS DE INGRESO DE ESTABLECIMIENTOS A LA RED DE ACEPTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO, CREDIBANCO</b> .....	<b>535</b>
<b>4. POLÍTICAS Y PRINCIPIOS GENERALES</b> .....	<b>537</b>
4.1. PRINCIPIO DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD DEL(LOS) SISTEMA(S) DE PAGO Y/O DE MARCA Y DE LA RED DE ACEPTACIÓN.....	537
4.2. POLÍTICA DE SERVICIO .....	538
4.3. DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO FINANCIERO.....	543
4.4. DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE .....	543
4.5. ASIGNACIÓN DEL RIESGO DE LA RELACIÓN DE INTERCAMBIO .....	545
4.6. RIESGO OPERACIONAL.....	545
4.7. DEBERES DE COLABORACIÓN Y DE DILIGENCIA Y CUIDADO .....	546
4.8. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	547
4.9. CUSTODIA MEDIOS DE ACCESO, APLICATIVOS Y DEMÁS ELEMENTOS SUMINISTRADOS PARA LA OPERACIÓN .....	547
4.10. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	551
4.11. CAUSALES DE CANCELACIÓN DE LA INSCRPCION Y/O DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, DENTRO DE LA RED DE ACEPTACIÓN .....	555
<b>V. NEGOCIO DE ACEPTACIÓN DE LAS TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO</b> .....	<b>558</b>
<b>5. NORMAS Y REGLAS GENERALES</b> .....	<b>558</b>
<b>5.1. OBLIGACIÓN PRINCIPAL DE ACEPTACION POR PARTE DEL COMERCIO DE LAS TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO ACEPTADOS EN EL SISTEMA Y CUYA ACEPTACIÓN SE ANUNCIE A LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DE CALCOMANIAS EN LOS DISPOSITIVOS Y/O EN EL ESTABLECIMIENTO</b> .....	<b>558</b>
5.1.1. Protección de la seriedad de la Marca o Marcas objeto de aceptación .....	559
5.1.2. Principio de no discriminación .....	560
<b>5.2. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN LA RED DE ESTABLECIMIENTOS Y COMERCIOS Y DEL SISTEMA DE PAGO NACIONAL DE CREDIBANCO</b> .....	<b>560</b>
5.2.1. Proceso de verificación y Cotejo .....	560

# TABLA DE CONTENIDO

5.2.2. Proceso de Autorización y Depósito .....	563
5.2.3. Impuestos .....	565
5.2.4. Obligaciones del Agregador.....	566
5.2.5. Control de Fraude.....	572
5.2.6. Limitación del fraccionamiento.....	574
5.2.7. Operaciones no autorizadas .....	575
5.2.8. Restricciones ligadas al carácter personal de la habilitación.....	575
5.2.9. Confidencialidad y seguridad de la información .....	537
5.2.10. Custodia y conservación de documentos .....	577
5.2.11. Gestión de Reclamos y Controversias.....	581
5.2.12. Pignoración de Cuentas.....	553
<b>NORMAS Y REGLAS ESPECIALES QUE APLICAN A DETERMINADOS PROGRAMAS .....</b>	<b>594</b>
<b>5.3. ELEMENTOS COMUNES DE LAS VENTAS EN AMBIENTE NO PRESENCIAL .....</b>	<b>596</b>
5.3.1. OBLIGACIONES ADICIONALES .....	597
<b>5.4. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL MODELO DE ACEPTACIÓN CUENTAS DE DEPÓSITOS DE BAJO MONTO.....</b>	<b>599</b>
<b>6. PRODUCTOS .....</b>	<b>601</b>
<b>6.1. DEFINICIÓN.....</b>	<b>601</b>
<b>6.2. NORMAS Y POLÍTICAS.....</b>	<b>602</b>
6.2.1. OBLIGACIONES DE CREDIBANCO.....	602
<b>6.3. SERVICIO DE COMPRA CON CELULAR.....</b>	<b>607</b>
6.3.1. DEFINICIÓN .....	607
6.3.2. NORMAS Y POLÍTICAS .....	607
6.3.3. RESPONSABILIDADES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO .....	608
6.3.4. RESPONSABILIDADES DE CREDIBANCO: .....	608
6.3.5. RIESGO DE FRAUDE.....	609
<b>6.4. DOMICILIACIÓN DE PAGOS RECURRENTE (PAGA CUENTAS).....</b>	<b>610</b>
6.4.1. DEFINICIÓN.....	610
6.4.1.1. ENROLAMIENTOS .....	610
6.4.2. RIESGO DE FRAUDE .....	613
6.4.3. OBLIGACIONES DE CREDIBANCO.....	614
6.4.4. OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.....	615
<b>6.5. BILLETERA DIGITAL Ó SMARTWALLET .....</b>	<b>618</b>
6.5.1. NORMAS Y POLÍTICAS.....	619
6.5.2. EL SERVICIO DE BILLETERA DIGITAL CUENTA CON LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES.....	619
6.5.3. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LOS ACTORES.....	621
6.5.3.1. Responsabilidades y obligaciones de CredibanCo .....	621
6.5.3.2. Responsabilidades y obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO .....	621
<b>6.6. PAGO DE FACTURAS .....</b>	<b>622</b>
6.6.1. DEFINICIÓN .....	622
6.6.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO .....	623

## TABLA DE CONTENIDO

6.6.3. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN DE LA FACTURACIÓN .....	623
6.6.4. RECAUDO .....	624
6.6.5. PROCESAMIENTO DEL RECAUDO Y ENTREGA DEL ARCHIVO RECAUDADO .....	624
6.6.6. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DE LA ES .....	625
6.6.7. ABONO DEL VALOR RECAUDADO .....	626
6.6.8. CONCILIACIÓN ENTRE EL REPORTE DE PAGOS Y LOS VALORES ABONADOS .....	626
6.6.9. RECLAMOS .....	626
6.6.10. OBLIGACIONES A CARGO DE CREDIBANCO .....	627
6.6.11. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA ES .....	628
6.6.12. COMITÉ DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO .....	629
<b>6.7. TERMINALES DESATENDIDAS .....</b>	<b>630</b>
6.7.1. DEFINICIÓN .....	630
6.7.2. ALCANCE .....	631
6.7.3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO .....	632
6.7.4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CREDIBANCO .....	634
6.7.5. RIESGO FRAUDE .....	635
6.7.6. LAS TRANSACCIONES AUTORIZADAS .....	635
<b>6.8. DCC PAGOMULTIMONEDA .....</b>	<b>635</b>
6.8.1. DEFINICIÓN .....	635
6.8.2. NORMAS .....	636
6.8.3. POLÍTICAS .....	636
<b>6.9. SOLUCIÓN DE MULTICOMERCIO .....</b>	<b>637</b>
6.9.1. DEFINICIÓN .....	637
6.9.2. NORMAS Y POLÍTICAS DEL PRODUCTO .....	638
6.9.3. RIESGO FRAUDE .....	639
6.9.4. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE CREDIBANCO .....	639
6.9.5. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO .....	640
6.9.6. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO VINCULADO SECUNDARIO .....	641
<b>6.10. MIPAGO .....</b>	<b>642</b>
6.10.1. CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL USO DEL SERVICIO .....	642
6.10.2. TERMINALES MIPAGO ENTREGADOS A TÍTULO DE COMPRA O ACTIVO FIJO .....	643
6.10.3. TERMINALES MIPAGO ENTREGADOS EN CALIDAD DE COMODATO .....	644
6.10.4. TÉRMINOS DE COBRO APLICABLES A TERMINALES MIPAGO EN VENTA Y COMODATO .....	645
6.10.5. OPORTUNIDAD DE TERMINALES, APLICACIÓN Y PORTAL MIPAGO .....	646
6.10.6. FUNCIONALIDADES .....	646
6.10.7. RIESGOS ASOCIADOS AL PRODUCTO .....	647
6.10.8. RIESGOS OPERATIVOS .....	647
<b>6.11. APLICACIÓN DE AEROLÍNEAS Y AGENCIAS DE VIAJE .....</b>	<b>648</b>
6.11.1. DEFINICIÓN .....	648
6.11.2. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES .....	648
6.11.3. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE CREDIBANCO .....	649
6.11.4. SITUACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES .....	650
<b>6.12. INSCRIPCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS POR EL SISTEMA MULTINIVEL .....</b>	<b>652</b>

## TABLA DE CONTENIDO

6.12.1.CONDICIONES QUE APLICAN A LAS PERSONAS O ESTABLECIMIENTOS VINCULADOS.....	652
6.12.2.CONDICIONES QUE APLICAN A LAS ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS MULTINIVEL .....	654
6.12.6. SERVICIO V-SAFE.....	655
<b>6.13. OTROS PROGRAMAS Y PRODUCTOS .....</b>	<b>658</b>
6.13.1.CORRESPONSALÍA BANCARIA Y SERVICIOS FINANCIEROS DE RED .....	658
6.13.2.DISPENSACIÓN DE EFECTIVO Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS DE RED .....	658
6.13.3. RECARGAS DE TELEFONÍA Y SERVICIOS SIMILARES .....	658
6.13.4.CREDIBANCO APP .....	659
6.13.5. CUPONES.....	663
<b>III. PARTE FINAL .....</b>	<b>665</b>
<b>7. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS .....</b>	<b>626</b>
<b>7.1. DEFINICIONES .....</b>	<b>665</b>
<b>7.2. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS VENTAS NO PRESENCIALES.....</b>	<b>671</b>
<b>7.3. ANEXO NIVELES DE SERVICIO EN EL RECAUDO DE FACTURAS .....</b>	<b>676</b>
7.3.1. PAGO DOBLE.....	677
7.3.1.1. Definición.....	677
7.3.1.2. Proceso de reclamación.....	677
7.3.2. NO APLICACIÓN DEL PAGO.....	678
7.3.2.1. Definición .....	678
7.3.2.2. Casos y procesos de solución.....	679
<b>7.4. OTROS .....</b>	<b>682</b>

# REGLAMENTO DE COMERCIOS

## PARTE GENERAL

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE PAGO

CREDIBANCO, también conocida como CREDIBANCO S.A., es una entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor, sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en los términos del Decreto 2555 de 2010 que incorporó y abrogó el Decreto 1400 de 2005.

A través de la relación prevista en este documento, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: (1) Se vinculará, interconectará y formará parte de la red de establecimientos de comercios de CREDIBANCO (*“La Red”*); (2) Se encontrará habilitado para la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago aceptados en el Sistema de Pago de CREDIBANCO (*“El Sistema”*), siempre y cuando se haya cumplido previamente con los requisitos de afiliación al sistema de marca correspondiente, definidos por la Entidad Adquirente y por CredibanCo.; (3) Tendrá la oportunidad de acceder conforme a los requisitos que se fijen en cada caso o a los acuerdos que se celebren a otros servicios ligados al aprovechamiento de nuevas tecnologías, medios de pago, manejo de información y demás valores agregados ofrecidos por CREDIBANCO y sus aliados tecnológicos y de negocio.

Las tarjetas e instrumentos de pago de las diferentes franquicias pueden: 1. Ser emitidos o adquiridos en el país por entidades vinculadas a CREDIBANCO, participantes del Sistema de Pago de Bajo Valor administrado por CREDIBANCO que se denota como Sistema de Pago de CREDIBANCO o 2. Ser emitidos o adquiridos en el país por entidades a quienes la franquicia les dé directamente la licencia.

Además de las tarjetas e instrumentos de pago de las diferentes franquicias, el Sistema de Pago de CREDIBANCO acepta, podrá aceptar, reconoce o podrá reconocer tarjetas e instrumentos de pago de otros sistemas internacionales y locales, que podrán transar en los establecimientos de comercio que cumplan los requerimientos de la o las respectivas marcas; así como tarjetas de marca privada, bonos regalo, bonos de alimentación, tarjetas de subsidio, tarjetas débito, crédito o prepago, instrumentos de giro o remesas y demás formas de dinero electrónico o especies monetarias, de manera directa como administrador o en desarrollo de acuerdos de emisión, adquirencia o de sistema pagador o, de forma indirecta, en desarrollo de acuerdos de interoperabilidad con otros sistemas, emisores o adquirentes. Es parte de la política del Sistema de Pagos de CREDIBANCO, proveer a los establecimientos de una infraestructura universal de procesamiento que les permita recibir el mayor número posible de medios e instrumentos de pago

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

y que, a su vez, ofrezca a los tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago, la posibilidad de obtener la mayor aceptación posible de tales medios en la red de establecimientos de comercio de CREDIBANCO.

En consecuencia, en virtud de la aceptación del presente reglamento, el establecimiento hará parte de la red de establecimientos y comercios de CREDIBANCO y del Sistema de Pago de CREDIBANCO, por lo que en dicha condición y supuesto el cumplimiento de las condiciones especiales que puedan fijarse en cada caso, el establecimiento estará habilitado para aceptar tarjetas o instrumentos de pago de otros sistemas de pago, sistemas de marca o instrumentos de pago administrados y/o procesados por CREDIBANCO o con los que CREDIBANCO mantenga relación de interoperabilidad, en la medida en que se habiliten los canales tecnológicos para el efecto y de acuerdo a las políticas de las entidades financieras emisoras, aceptantes y pagadoras, según el caso.

Las previsiones del presente reglamento, se reitera, aplicarán en todo lo pertinente a la aceptación de tales tarjetas o instrumentos de pago que comprenden, sin limitarse a ello, los productos de otros sistemas de marca, las tarjetas e instrumentos de pago bancarios y no bancarios de marca privada o marcas compartidas, así como los programas e instrumentos dirigidos a procurar una mayor inclusión y profundización de los servicios financieros y de pago en el país.

El Sistema de Pago de CREDIBANCO es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, productos, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permite la transferencia de fondos entre las Entidades Financieras y no Financieras Emisoras y Adquirentes, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo, originadas en las transacciones realizadas por los tarjetahabientes, titulares u originadores de tales órdenes, en el país o en el exterior, orientadas al acceso a depósitos en cuentas o dispositivos habilitados para el efecto, cupos y/o a pagos y/o compras de bienes o servicios en “La Red” o en el exterior.

En consecuencia, para efectos de este Reglamento, son actores de este “Sistema” y “Red”:

- a) La Entidad Emisora: Entidad que de conformidad a la ley, los reglamentos del respectivo sistema de marca o un acuerdo contractual, ha sido autorizada para emitir tarjetas e instrumentos de pago aceptados en el Sistema de Pago de CREDIBANCO.
- b) Entidad Adquirente: Entidad que de conformidad a la ley, los reglamentos del respectivo sistema de marca o un acuerdo contractual, ha sido autorizada para descontar los pagarés, notas de compra o comprobantes de la operación y abonar u ordenar el abono de la cuenta de recaudo habilitada para tales efectos y para definir el precio que se cobrará al comercio por la aceptación de instrumentos de pago electrónicos.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

CREDIBANCO, en desarrollo de los servicios de solución de pagos podrá actuar como Entidad Adquirente.

- c) Entidad Pagadora: Entidad que de conformidad a la ley, los reglamentos del respectivo sistema de marca o un acuerdo contractual, ha sido autorizada para actuar como procurador para el cobro ante la Entidad Adquirente. Mientras ésta última posee una relación con el sistema de marca correspondiente y asume una posición propia en las operaciones, a través del descuento, la entidad pagadora se limita a mantener una relación con la Entidad Adquirente y el Comercio, en desarrollo de la cual, se limita a actuar como diputado en los cobros y en los pagos.
- d) CREDIBANCO: Entidad titular y administradora del Sistema de Pago de CREDIBANCO y de la Red que conforma, la cual en forma directa o en conjunto con sus aliados tecnológicos, provee entre otros apoyos, servicios de infraestructura para el acceso, el enrutamiento de las transacciones, la autorización, el procesamiento de la información concerniente a las mismas y como cámara de compensación. CREDIBANCO podrá actuar igualmente como Entidad Adquirente. Las disposiciones de este reglamento en las que se establezcan relevos de responsabilidad en favor de CREDIBANCO, se entenderán referidas a CREDIBANCO y sus aliados tecnológicos, con soporte en los cuales presta su servicio.
- e) SISTEMA DE MARCA: Entidad titular de una marca de aceptación vinculada a instrumentos u operaciones de pago o transferencia de recursos monetarios que a través de una licencia de marca u otro mecanismo contractual, determina requisitos y condiciones uniformes que deben cumplir los emisores, adquirentes, pagadores, administradores, procesadores, comercios y usuarios.
- f) TARJETAHABIENTES, TITULARES DE INSTRUMENTOS DE PAGO U ORIGINADORES: Persona a la que se le ha emitido una tarjeta o está habilitada para hacer uso de un instrumento de pago aceptado en el Sistema de Pago de CREDIBANCO, que efectúa órdenes de pago o transferencia de recursos monetarios desde una cuenta o instrumento con cupo o realiza otras operaciones autorizadas en el sistema.
- g) ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO (Entidades Aceptantes de Tarjetas o instrumentos de pago<sup>9</sup>): Entidad que ha sido afiliada a uno o varios sistemas de marca por una Entidad Adquirente o por CredibanCo y/o dispone de una cuenta habilitada para recibir el recaudo y soportar los cargos o contra cargos derivados de la dinámica del negocio. La noción de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o entidad aceptante, posee dentro del Sistema de Pagos un alcance mayor al referido en la legislación mercantil colombiana,

---

<sup>9</sup> Condición que se entiende sin perjuicio de la capacidad de las mismas de actuar en otros roles dentro del sistema, como el de emisores.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

en cuanto comprende, además de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO propiamente dichos, a toda persona natural o jurídica titular o no de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, que debidamente afiliada o vinculada al sistema del caso o, en su defecto, autorizada para ello, acepta para el pago de los bienes o servicios que suministra o para la cancelación de una relación obligacional, la utilización de una tarjeta o instrumento de pago administrados, aceptados, procesados u operados por CREDIBANCO o respecto de las cuales el sistema ofrezca servicios de recaudo, concentración o dispersión de recursos. Bajo esta noción se asimilan a establecimientos de comercio, entidades que no caben dentro de la definición mercantil, como pueden ser, por ejemplo, las entidades públicas a nivel local o nacional que hagan uso del sistema para el recaudo de tasas, tributos u otras obligaciones, o para los pagos vinculados a trámites con el Estado.

- h) INCOCRÉDITO: Es la Asociación para la Investigación, Información y Control de Tarjetas Crédito y Débito, creada por algunas entidades, entre ellas CREDIBANCO, encargada de asignar el código único de identificación de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y administrar la información de dicho sistema, así como de velar por el fortalecimiento de la seguridad de los sistemas de pago electrónicos y la protección a la industria de tarjetas e instrumentos de pago frente al fraude, incluyendo el control al lavado de activos, los servicios de apoyo al sector financiero, los comercios, la comunidad en general y las autoridades en la lucha contra el fraude, a través de la capacitación, monitoreo, investigación, auditoría y coordinación de iniciativas en materia de prevención, investigación, control y lucha contra el fraude.
- i) RED DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE CREDIBANCO: Red de aceptación conformada por los comercios vinculados a CREDIBANCO a través de su aceptación de los términos del presente Reglamento.

Con el objeto de incentivar el uso de los canales de operación dispuestos a favor de la red de establecimientos de comercio de CREDIBANCO, incrementar las oportunidades de negocio de los comercios, racionalizar el uso y manejo del efectivo, fortalecer la inclusión financiera y ofrecer servicios de valor a los usuarios y la clientela común de comercios y entidades financieras; los canales de operación asignados a un establecimiento de comercio, podrán vincularse conforme a los programas autorizados por CREDIBANCO, a actividades de corresponsalía bancaria, servicios financieros en red habilitados por el sistema de pago, pago de servicios, operaciones de retiro de fondos, impuestos u otras operaciones de recaudo o distribución de recursos dinerarios, así como al pago de bienes o servicios de distribución masiva tales como recargas de minutos, tiquetes de transporte, etc.

# REGLAMENTO DE COMERCIOS

## 1.2. DEBER DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que CREDIBANCO haya aceptado en La Red y El Sistema; ACEPTA y se OBLIGA frente a su Entidad Adquirente o Pagadora, CREDIBANCO y el sistema de marca que en cada caso corresponda o entidad emisora, a cumplir el presente Reglamento, sin perjuicio del cumplimiento de las reglas especiales a las que haya podido obligarse a través de otros acuerdos suscritos con la entidad adquirente o pagadora y/o con un determinado sistema de marca u emisor, en cuanto no se opongan a lo establecido en este documento. Ahora bien, **el presente Reglamento no sustituye las reglas y condiciones que la Entidad Adquirente que mantenga para el efecto una licencia directa con algunos de los sistemas de marca, haya acordado en su relación con el establecimiento de comercio.**

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, se obliga a acatar las reglas de cada sistema de marca o bandera, sea que haya tramitado su afiliación a al respectivo sistema de marca o de otra forma haya sido autorizado por CREDIBANCO y/o por la Entidad Adquirente para aceptar tales tarjetas mediante la utilización de servicios de solución integral de pagos e intermediación de CREDIBANCO frente a tales sistemas de marca o banderas o Entidades Adquirentes o Pagadoras.

A todas las relaciones jurídicas surgidas de la aceptación de cualquiera de las tarjetas o instrumentos de pago aceptados en La Red y El Sistema, se aplicará, además de las disposiciones legales que gobiernan la materia, la totalidad de las políticas, principios, normas y reglas consagradas en este Reglamento que se encuentren vigentes en cada momento de la permanencia del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de La Red y El Sistema y las reglas dispuestas por los sistemas de marca o emisores, según le sean comunicadas al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por CREDIBANCO o la entidad respectiva.

## 1.3. MECANISMO DE MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

La aceptación del presente reglamento se realiza de manera unitaria y se reputa respecto de todos y cada uno de los puntos de venta que el establecimiento o comercio haya inscrito a la red o sistema y a los puntos de venta que llegare a inscribir.

Se entienden como anexos del presente reglamento, cada una de las solicitudes realizadas respecto a los diferentes puntos, incluyendo la documentación provista por el adquirente a la red respecto de la habilitación de cuentas o definiciones en relación con los depósitos. Las variaciones originadas en la ampliación o reducción de puntos de venta incorporados a la red o cambios e instrucciones respecto de las cuentas habilitadas, se hará por las partes a través del trámite previsto para la inscripción o des-inscripción de puntos de venta o habilitación o des-habilitación de cuentas, sin que tales modificaciones impliquen una variación al cuerpo del presente acuerdo.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

El presente reglamento es objeto de modificaciones periódicas, conforme a las siguientes reglas y procedimiento:

1. CREDIBANCO mantiene la iniciativa para variar de tiempo en tiempo las condiciones generales del presente reglamento, pero las mismas no se realizarán ni producirán efectos de manera unilateral e inmediata.
2. Atendiendo la naturaleza masiva y serial del presente acuerdo y de los servicios que comporta sujetos por regla general a condiciones uniformes y estandarizadas, las modificaciones al presente reglamento de carácter general, no se realizan bajo los términos de un acuerdo de discusión, sino mediante la mecánica de la oferta y aceptación.

CREDIBANCO se obliga a efectuar de modo general la publicación del reglamento en la página web institucional del sistema (<http://www.CREDIBANCO.com>). Sin perjuicio de que CREDIBANCO pueda enviar la modificación, a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO en la dirección electrónica que mantengan registrada y a cuya actualización se obliga y/o de que se envíe a la dirección física registrada y en su defecto a la sede del establecimiento, una comunicación en la que se le informe de la oferta de reforma y se le expliquen los principales aspectos de la misma, indicando su disponibilidad en la página electrónica institucional del sistema y la disponibilidad del Sistema de facilitarle a solicitud del interesado copia física o en medio magnético de la misma.

Para efectos de una mayor transparencia y publicidad, CREDIBANCO podrá utilizar otros medios alternativos de difusión, como las publicaciones corporativas o medios masivos de comunicación.

3. Para efectos de imprimir una mayor transparencia y participación por parte de las entidades, previamente a la formulación de la oferta, CREDIBANCO colgará en su página web el proyecto de reglamento, el que generalmente es objeto de modificaciones y actualizaciones una vez al año para efectos de recibir y evaluar los comentarios pertinentes.
4. Los cambios pueden responder a la aceptación y trámite de sugerencias efectuadas por los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO a través de mecanismos regulares de comunicación como la PÁGINA WEB, a la identificación por parte de CREDIBANCO de aspectos que deben ser modificados, adicionados o aclarados y/o en desarrollo de los reglamentos y/o políticas definidas por los sistemas de pago o de marca a nivel internacional y/o a las regulaciones o instrucciones de carácter mandatario, emanadas de organismos gubernamentales o autoridades de control.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

5. En cuanto a su contenido, conforme a la ley, los cambios no comportarán cargas irracionales, irrazonables o desproporcionadas en contra de los comercios, ni se traducirán en cláusulas prohibidas o abusivas. En todo caso, la versión final en la página web de CREDIBANCO, se resaltarán durante el plazo de la oferta, los apartes que han sido objeto de cambio, a fin de garantizar la plena visibilidad de los cambios propuestos.
6. La oferta de reforma, así formulada, deberá ser aceptada o rechazada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su publicación en la página web de CREDIBANCO.
7. La aceptación conforme a la ley debe ser inequívoca y podrá consistir en un mensaje de datos mediante correo electrónico de remisión de la oferta, o a través de dispositivos de voz o de datos habilitados para el efecto y soportados en la marcación de la clave asignada al establecimiento o mediante la suscripción del respectivo volante.

La aceptación a los cambios deberá ser expresada u originada por quien cuente con la representación del establecimiento que se reputa como el titular de la clave de correo o de operación o quien asume efectivamente la vocería frente a CREDIBANCO, manifestando su aceptación al reglamento en forma escrita o por el medio electrónico disponible.

Para todos los efectos legales, se entenderá que quien origine el mensaje de datos o aceptación por parte del establecimiento de comercio, o suscriba el respectivo volante, cuenta con las suficientes facultades legales para el efecto.

Así mismo, la continuidad regular de la operación, que supone acciones u actos positivos por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, se reputa, para todos los efectos legales, como un mecanismo inequívoco de aceptación de la misma.

8. Como quiera que el rechazo de la oferta comporta el ejercicio del derecho a la rescisión de la relación por parte del establecimiento, con justa causa y sin lugar a indemnización, con el objeto de procurar un pronunciamiento, CREDIBANCO otorgará un plazo de gracia de cinco (5) días hábiles adicionales para que el comercio confirme su negativa o manifieste su aceptación, surtidos los cuales podrá proceder a interrumpir el servicio, sin que dicha interrupción implique responsabilidad alguna a cargo de CREDIBANCO.
9. No obstante, el establecimiento, en este último caso, podrá expresar dentro de los diez días corrientes siguientes, su aceptación al nuevo reglamento y solicitar la reactivación de la relación, pero surtido el anterior período, el establecimiento se podrá entender por CREDIBANCO como totalmente desvinculado y, en caso de pretender incorporarse de nuevo a La Red y El Sistema, deberá iniciar el trámite como si se tratase de un nuevo comercio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

10. En caso de que CREDIBANCO no opte por interrumpir el servicio, la generación de operaciones más allá de los veinte (20) días hábiles siguientes a la formulación de la oferta, siendo un acto positivo de conducta contractual, se entenderá como aceptación inequívoca de la misma.
11. CREDIBANCO en su condición de Entidad Administradora de Sistemas de Pago, posee facultades regulatorias, y de carácter disciplinario frente a los partícipes y actores del Sistema de Pago de CREDIBANCO, cuyo marco, frente a la actuación de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO se fija en el presente Reglamento, las que se entienden sin perjuicio: (1) De las facultades y prerrogativas de los sistemas de marca y emisores de tarjetas e instrumentos de pago aceptados, respecto de la regulación de sus tarjetas e instrumentos de pago; (2) De las disposiciones legales que disciplinan el negocio y orientan el ejercicio de las facultades de autorregulación.
12. CREDIBANCO procurará que el presente Reglamento se armonice en todo tiempo con las disposiciones emanadas de las autoridades públicas, las que en la medida que consagren disposiciones de carácter imperativo, se entenderán incorporadas de forma inmediata a este reglamento y se entenderá que derogan del mismo las reglas que le sean contrarias, sin perjuicio de que en la siguiente revisión se procure que la nueva versión refleje los cambios en el entorno normativo.
13. CREDIBANCO procurará que el presente Reglamento se armonice en todo tiempo con las políticas, normas, reglas y directrices de los sistemas de marca y de pago internacionales, las que siendo comunicadas a los establecimientos, prevalecerán, salvo que contravengan disposiciones imperativas o de orden público de la República de Colombia, o que sean de carácter supletivo y como tal, admitan la fijación de reglas diferentes para un determinado negocio o segmento del mismo.
14. Entre versión y versión, CREDIBANCO, a través del mecanismo de CARTA A LOS COMERCIOS, podrá comunicar de la admisión de nuevos productos y las reglas aplicables a los mismos, de modo que frente a quienes cumplan las condiciones para ser admitidos en los nuevos programas y generen las respectivas operaciones, se entienden aceptados los cambios que estas cartas comportan. Dichas cartas se entenderán como una parte integrante del reglamento y serán puestas en conocimiento de los comercios a través de los mismos protocolos de comunicación previstos para el Reglamento.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 2. PROCESO DE INCORPORACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS A LA RED DE ACEPTACIÓN DE TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO ADMINISTRADA Y/U OPERADA POR CREDIBANCO

#### 2.1. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

Para desarrollar la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago aceptados en La Red y en El Sistema, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o entidad aceptante, deberá previamente al inicio de sus operaciones:

- a) Formalizar una relación con una Entidad Financiera que le permita contar con una cuenta de depósito de la cual detente la condición de titular, para recibir los dineros provenientes de las ventas que se realicen con instrumentos de pago.
- b) Formalizar una relación con una Entidad Adquirente, para recibir autorización para aceptar una marca determinada en el establecimiento de comercio. para definir, entre otros elementos, las condiciones de adquirencia o procuración para el cobro, según el caso, en un determinado punto o grupo de puntos, el o los medios de acceso autorizados al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para dicha operación y la respectiva comisión de adquirencia o comisión bancaria correspondiente. La relación bancaria así conformada, servirá como base para la integración de nuevos productos de aceptación o servicios. En algunos casos ambas relaciones (las contenidas en el literal a) y b)) podrán formalizarse con una misma entidad financiera que haga las veces en Entidad Adquirente y/o Entidad Pagadora.
- c) Formalizar, al inicio de la relación, ante la Entidad Financiera su ADHESIÓN al presente Reglamento.
- d) Contar con el aviso de no objeción o vinculación dado por CREDIBANCO, en el que se le notifica de su habilitación y autorización para entrar a efectuar operaciones de aceptación que le sean autorizadas y respecto de las cuales se le habilite los correspondientes canales de acceso, en desarrollo de su pertenencia a la red y el sistema.
- e) Deberá haberse culminado la instalación efectiva del medio de acceso, lo que supone, en los casos en que ello resulte necesario, la realización satisfactoria de las pruebas correspondientes. Es obligación importante en cabeza del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO cerciorarse de la correcta programación de los medios de acceso para procesar y calcular los componentes de una operación del mismo, como el importe de los impuestos o retenciones que caracterizan la actividad del ESTABLECIMIENTO DE

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

COMERCIO, así como la correcta identificación del ESTABLECIMIENTO y marcación de la cuenta a la que se efectuarán los correspondientes abonos. La puesta en producción del medio de acceso por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y su operación más allá de los primeros treinta (30) días, sin que se reciba ningún reparo por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, supone que el mismo ha revisado y aceptado como correctamente programado y direccionado el correspondiente medio de acceso.

- f) Deberán haberse culminado las actividades de capacitación del personal de confianza y manejo designado para operar tales medios de acceso, así como comprometer a su personal a efectuar los cursos de actualización, leer el presente reglamento y seguir las instrucciones, guías o tutoriales que en apoyo de los establecimientos llegaren a desarrollarse. En todo caso, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asume plena responsabilidad en el evento de encomendar su manejo a personal no capacitado para el efecto.

CREDIBANCO, en desarrollo de la función de formación y educación en favor de los comercios y de los consumidores, permanentemente cuelga información de interés en sus páginas institucionales o remite mediante enlaces a las páginas de los sistemas de marca o de otras entidades. Es importante que se consulte este material y se abran las comunicaciones institucionales que CREDIBANCO remite a través del correo electrónico o por otros medios a su red de comercios.

Para efectos de adelantar el trámite de incorporación a la red en caso de que a la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento no estuviere inscrito o para inscribir nuevos puntos de venta, el ESTABLECIMIENTO o COMERCIO, deberá allegar la siguiente documentación con destino a CREDIBANCO o la que en su defecto sea legalmente equivalente:

- a) Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad o región correspondiente.
- b) Certificado de matrícula expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad o región correspondiente (aplica para personas naturales).
- c) Número de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal y/o del Propietario.
- d) Identificación de la cuenta corriente o de ahorros o mecanismo de depósito y dispersión de fondos para la consignación o abono en cuenta de los comprobantes de ventas u operaciones originadas por las tarjetas e instrumentos aceptados por el sistema, así como la respectiva generación de contracargos. En caso de que la cuenta utilizada para el efecto no sea de la titularidad directa del comercio, se requerirá allegar la carta conforme a formato propuesto por CREDIBANCO, mediante la cual se acepta por parte

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

del respectivo titular o administrador del patrimonio autónomo la generación de contracargos.

- e) En el caso de comercios en situaciones especiales, como en el caso de los empresarios beneficiarios de la ley 1429 de 2010 (ley del primer empleo) o programas de formalización progresiva, deberán indicar dicha calidad y su situación frente al programa en mención.
- f) Los demás documentos definido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.

Para eventos especiales, según el caso, se debe allegar:

- a) Para establecimientos exentos de retención en la fuente por ICA (RETEICA), y/o Retención en la Fuente de otro tipo de tributo, debe allegar carta del Representante Legal Informando su Calidad de exento y copia de la norma o resolución que los exonera de pagar ese impuesto. El representante legal debe certificar su calidad de exento en Reteica, Retefuente y Reteiva.
- b) Para el ejercicio de profesiones liberales o que impliquen riesgo social por parte de una persona o un grupo de personas naturales, como en el caso de ciertos consultorios médicos y odontológicos, oficinas de abogados, contadores, arquitectos, etc., la información de la o las tarjetas profesionales de sus integrantes o el documento equivalente, que será la respectiva resolución de expedición, así como su registro único tributario.
- c) Para el caso de entidades sin ánimo de lucro que no estén obligadas a registrarse en Cámara de Comercio, la Resolución o acto administrativo que les reconozca la correspondiente Personería Jurídica.
- d) Para los casinos y entidades dedicadas al negocio de rifas, juegos y espectáculos, la autorización de la entidad administradora de juegos de suerte y azar (COLJUEGOS).
- e) Para establecimientos de enseñanza no formal, el permiso de funcionamiento expedido por la Secretaría de Educación.
- f) Para entidades oficiales, gubernamentales o empresas del gobierno, la ley, decreto o acto donde conste su creación.
- g) Para empresas de Servicios Públicos, el Formato de Inscripción de Empresas debidamente diligenciado.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- h) Para comercios que estén ubicados en municipios en los que CREDIBANCO no tenga oficinas, el concepto escrito de la Entidad Financiera Adquirente.
- i) Para el caso de sociedad extranjeras que no deben inscribirse en las cámara de comercio, un certificado del representante legal en que se hace una relación individualizada de los puntos que van operar.
- j) Para comercios en ambiente no presencial deberán adicionalmente presentarse los siguientes documentos:
- II. Estados Financieros (Estado de Pérdidas y Ganancias y Balance General) avalados por contador o revisor fiscal
  - III. Copia de la Tarjeta profesional del contador o revisor fiscal que firme los estados financieros.
  - IV. Carta de procedimientos de desarrollo del programa en la que indique además las condiciones de seguridad con que se compromete.
- k) Para comercio definidos por las marcas administradas por CREDIBANCO, como de alto riesgo, en razón a que desarrollan actividades como las abajo indicadas, deben adjuntar:
- II. Estados Financieros (Estado de Pérdidas y Ganancias y Balance General) avalados por contador o revisor fiscal
  - III. Copia de la Tarjeta profesional del contador o revisor fiscal que firme los estados financieros.

Serán actividades consideradas como riesgosas las siguientes, además de las que puedan ser definidas por la Entidad Adquirentes o por el respectivo sistema de marca:

- Casinos
- Compraventas
- Moteles
- Juegos de Azar
- Astrología
- Servicios Psíquicos
- Entretenimientos para adultos.
- Casas de Cambio

Para comercios definidos por el Sistema de Marca, frente a los cuales una entidad adquirente que tenga licencia directa con el respectivo sistema de marca, podrán solicitarse documentos adicionales.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá adelantar alcances a la inscripción respecto de cada punto de venta en los cuales desee recibir de sus clientes el pago de sus bienes y servicios con tarjetas, así se trate de puntos de venta y /o sucursales con igual Nit, Nombre, Razón Social y la única diferencia entre ellos sea la dirección en la cual operan, para lo cual deberá obtener un código único que identifique independientemente a cada uno de sus puntos de venta que tenga el COMERCIO. No obstante, en el caso de inscripción de nuevos puntos de venta, no será necesario aportar los certificados de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio del lugar, cuando hayan sido suministrados previamente con una antelación inferior a seis meses.

El Código Único generado por Incocrédito es de orden nacional lo que permite que el establecimiento de comercio pueda realizar traslados de una ciudad o población a otra de un código dejado de utilizar por cierre total de un punto de venta del Nit del comerciante.

Es obligación del Representante Legal del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, mantener a disposición de CREDIBANCO anualmente la actualización de la información de carácter comercial y financiero suministrada al momento del trámite de la inscripción a través de los canales que CREDIBANCO disponga para el efecto. Una vez acepte este reglamento deberá actualizar los datos básicos del comercio en el formato dispuesto para tal fin en nuestra página [www.credibanco.com.co](http://www.credibanco.com.co)

CREDIBANCO podrá habilitar mecanismos electrónicos para la afiliación, caso en el cual indicará los mecanismos sustitutos para recaudar la información antedicha. Para el caso de programas de inclusión financiera dirigidos al mayor aprovechamiento de la red de aceptación o para la inscripción del ESTABLECIMIENTO como corresponsal bancario, en cada caso se indicará la información y documentación suplementaria requerida.

### 2.2. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HÁBEAS DATA

La adhesión al presente Reglamento, supone una autorización por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a la Entidad Financiera o entidades financieras con quienes mantenga relación y CREDIBANCO, sus filiales, y a las demás sociedades en las que CREDIBANCO llegare a tener participación, adicional a la autorización que se obtenga directamente por la Entidad Adquirente que tenga licencia directa de un sistema de marca:

- a) Para validar la información suministrada por éste, y en general, para validar, consultar, procesar, guardar y remitir información relativa al ESTABLECIMIENTO, en o hacia las Centrales de Riesgo, Sistemas de Información y/o archivos del Sistema de Pago, de la Entidad Financiera Adquirente y/o de sus entidades de soporte, como INCOCRÉDITO, ligada a efectuar las investigaciones y validación de informaciones propia de los procesos de ingreso.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- b) Con posterioridad al ingreso del ESTABLECIMIENTO, para efectuar las actividades de monitoreo e investigación del comportamiento del mismo en el sistema y en el mercado, ligadas a los deberes de conocimiento del cliente y su mercado.
- c) Para efectuar una valoración dinámica de sus necesidades y de su perfil de riesgo, así como para efectuar reportes tanto negativos, como positivos o neutros, a las centrales de riesgo, atendidas las disposiciones en materia de hábeas data.
- d) Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios o productos propios o de terceros con los cuales tenga alianzas estratégicas o comerciales.
- e) Enviar publicidad comercial, propia y de terceros.
- f) Contactar al ESTABLECIMIENTO con fines de cumplimiento de obligaciones pecuniarias y cobro de cartera.
- g) Para mantener el soporte de las operaciones, seguimiento de incidentes y cumplimiento de obligaciones tanto de carácter pecuniario como de otra naturaleza previstas en este reglamento.
- h) Para fines de seguimiento del negocio, estadístico, econométrico, para fines de investigación, segmentación y desarrollo de mercados, productos y valores agregados para los ESTABLECIMIENTOS, clientes y usuarios.
- i) Para el desarrollo de las operaciones propias del sistema de pagos, lo que incluye pero no se limita, al registro y liquidación de operaciones, procesamiento y validación de la información, registro, producción y distribución de información enderezada al control y aplicación de operaciones, concentración y dispersión de recursos, manejo de puntos y valores agregados, imputación de impuestos y otras cargas o gravámenes, soportes para descargo de obligaciones, cobros o reclamos, entre otros procesos ulteriores.
- j) Para conocimiento del cliente, los usuarios y mercado, como parte de la gestión del sistema de pago y colaboración con las autoridades.
- k) Para desarrollar estudios de mercado, generación de información y demás actividades tendientes a generar nuevos productos y/o servicios directamente o en alianza con terceros, a efectos de generar valor.

Las anteriores autorizaciones, no se limitan al momento del ingreso, sino que se extienden a toda la relación y, con arreglo a las disposiciones sobre caducidad de la información y

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

conservación de archivos, se podrán mantener, con posterioridad a la terminación de la relación, hasta por el término legal y constitucionalmente permitido.

Las autorizaciones comprenden la facultad de consultar los listados de control en materia de prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo, consultar otras bases de datos y sistemas de información que contengan información acorde con las autorizaciones impartidas, compartir y consultar los sistemas de información de entidades de soporte y apoyo como INCOCRÉDITO, y de remitir información transaccional a las autoridades competentes, en desarrollo de los acuerdos de colaboración o por exigencia de las mismas.

La circulación de información se entiende autorizada para los mismos fines y se realizará en condiciones respetuosas del derecho al hábeas data, exigiendo de la entidad receptora o administradora del sistema de información correspondiente, entera corrección en su uso y manejo.

Las anteriores autorizaciones se entienden dadas para los efectos y con los alcances de lo dispuesto en la ley estatutaria 1266 de 2008 frente a la información a la que se refiere dicha ley y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, para la restante información, con los Decretos Reglamentarios y demás disposiciones que las desarrollen, reglamenten, complementen o sustituyan y conforme a los criterios de alcance general desarrollados por las sentencias C-1011 del 16 de octubre de 2008 y C-748 de 2011 de la Corte Constitucional que efectuaron el control previo de las leyes estatutarias citadas.

Sin perjuicio de la titularidad propiamente dicha de la información que conforme a la Constitución y la Ley se entiende en cabeza de la persona o entidad a la que se refiera; CREDIBANCO se reputa como titular de las bases o sistemas de información que recopilan en forma ordenada dicha información, como la atinente a la Red de Comercios de CREDIBANCO y el sistema de pago, para usos autorizados y legítimos, conforme a las leyes e instrumentos nacionales e internacionales que protegen la propiedad intelectual y derechos conexos relacionada con la construcción de sistemas de información y conformación de bases de datos.

### **3. POLITICAS DE INGRESO DE ESTABLECIMIENTOS A LA RED DE ACEPTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO, CREDIBANCO**

CREDIBANCO y/o la Entidad o Entidades Financieras Adquirentes con las que tenga o llegare a tener relación el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO son autónomas en la definición de sus políticas de AFILIACIÓN del ESTABLECIMIENTO a un sistema de marca del que sean adquirentes o en sus políticas para actuar como adquirentes, pagadores o procuradores para el cobro, según el caso, de operaciones originadas por otras tarjetas o instrumentos de pago, lo que se entiende sin perjuicio:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- a) De la potestad de CREDIBANCO como Administrador de Sistemas de Pago y titular y administración de la red de aceptación, de negar el ingreso o deshabilitar la operación de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en forma temporal o permanente, mediante la solicitud de bloqueo del Código Único, a un establecimiento aceptante de tarjetas, en desarrollo de las políticas y reglas para la habilitación y permanencia de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, definidas en el presente Reglamento. En cualquier caso se entenderá que el bloqueo del Código único del establecimiento de Comercio en el Sistema de Pagos, solo podrá implementarse por INCONCRÉDITO, mediando la decisión de la correspondiente entidad financiera adquirente o pagadora, según el caso.
- b) De la obligación de la Entidad Financiera Adquirente de ESTABLECIMIENTO, a la luz de las disposiciones legales y regulación prudencial vigentes, de conocer a su cliente y prevenir los riesgos vinculados al ejercicio de su actividad.
- c) Del carácter internacional de los sistemas de marca Visa, MasterCard, UnionPay así como de otros sistemas internacionales de marca habilitados para transar en la red de aceptación, que se opone a que sus entidades participantes contraten o mantengan relaciones de negocio con personas naturales o jurídicas que aparezcan relacionadas con actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo en los listados de la OFAC, ONU, u otras internacionales de similar implicación., o en procesos judiciales por actividades ilícitas relacionadas con delitos fuente de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- d) De la libertad de contratar o abstenerse de hacerlo de la Entidad Financiera Adquirente o Pagadora, según el caso, así como de la libertad de CREDIBANCO, en los términos de este Reglamento, de aceptar o no a su entera discreción el ingreso de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que le sea solicitado por una Entidad Financiera Adquirente o Pagadora o de decidir la permanencia de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, dentro de las condiciones y margen de actuación reconocido por el ordenamiento a las entidades financieras y entidades administradoras de sistemas de pago respecto de su libertad contractual.
- e) Sin perjuicio de las especiales consideraciones de carácter racional, conveniencia u oportunidad indicadas en los literales anteriores, es interés permanente de CREDIBANCO ampliar el número, volumen y capacidad de los ESTABLECIMIENTOS y COMERCIOS llamados a integrar la RED DE ACEPTACIÓN CREDIBANCO, otorgar valor agregado en oportunidades y servicio a los comercios y consumidores y cumplir una función social a través del impulso de la economía y el apoyo decidido a la inclusión financiera.

# REGLAMENTO DE COMERCIOS

## 4. POLÍTICAS Y PRINCIPIOS GENERALES

Las siguientes son las principales políticas y principios que rigen la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago por parte de los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, así como su habilitación, permanencia y condiciones del servicio en la RED CREDIBANCO.

### 4.1. PRINCIPIO DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD DEL(LOS) SISTEMA(S) DE PAGO Y/O DE MARCA Y DE LA RED DE ACEPTACIÓN

La seguridad e integridad del(los) Sistema(s) de Pago y/o de marca y de la red de aceptación, es un interés primordial y definitorio de la presente relación. Todos los actores de la Red y Sistema deben soportar las cargas que este principio comporta y velar porque la Red y Sistema no sea objeto de acciones fraudulentas, ni sea utilizada con fines delictivos, ni instrumentalizada para el ejercicio de actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo u otras actividades al margen de la ley.

El principio de integridad y seguridad de la Red y Sistema puede incidir en el acceso, permanencia o en las condiciones de acceso y permanencia de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de la misma, conforme a la calificación del riesgo de su actividad comercial o por virtud de sus antecedentes o por la existencia de acciones legales en su contra o por su inclusión en los listados de control.

Ni el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, ni sus propietarios, titulares, accionistas, socios, beneficiarios reales, directores y/o administradores deben estar incluidos en los listados de la OFAC, , o en las listas de control de la ONU u otras internacionales de similar implicación.

Ni contra el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, ni contra sus propietarios, titulares, accionistas, socios, beneficiarios reales, directores y/o administradores deben estar en curso, en el país o en el exterior, procesos por delitos fuente de lavado de activos o de la financiación del terrorismo o por corrupción administrativa o transnacional.

CREDIBANCO se reserva el derecho de:

- a) No permitir el ingreso, optar por el retiro o sujetar a condiciones especiales, al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO cuyas actividades correspondan a segmentos de alto riesgo para la integridad y seguridad de la Red y Sistema, en los términos definidos en el presente Reglamento. Para estos efectos, se entienden como segmentos de alto riesgo, actividades relacionadas con la explotación de negocios de suerte o azar, entretenimiento de adultos, expendios de bebidas alcohólicas, casas de préstamo, compraventas o prenderías, negocios de cambios de divisas y establecimientos que

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

presenten un perfil de informalidad en su manejo administrativo, comercial, financiero, contable, tributario o aduanero, entre otros factores. Esto sin perjuicio de lo que la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el Sistema de Marca pueda definir para lo pertinente.

- b) Deshabilitar la afiliación de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que sean utilizados como instrumentos en la comisión de actividades ilícitas o cuya actividad real corresponda a una diferente a la reportada al Sistema de Pago.
- c) Deshabilitar la afiliación de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que registren niveles excesivos de fraude o no cumplan con los niveles de servicio en relación con los tarjetahabientes, de acuerdo con lo definido en el presente reglamento.
- d) Deshabilitar la afiliación de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que incumplan con los deberes y cargas de confidencialidad de la información previstas en este Reglamento o registren una alta vulnerabilidad en materia de seguridad de la información, conforme a lo definido en el mismo.
- e) Deshabilitar al establecimiento de Comercio que, por definición de la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el sistema de marca, no se encuentre autorizado para seguir aceptando instrumentos de pago de un Sistema de Marca específico.

CREDIBANCO se entiende autorizado para efectuar, entre otras acciones a su disposición, el bloqueo de carácter preventivo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DE COMERCIO con el objeto de proteger la integridad o seguridad del Sistema de Pago en general, frente a las alertas que generen los sistemas de monitoreo del Sistema de Pagos.<sup>10</sup>

Las actividades que emprendan las Entidades Emisoras, Adquirentes, Pagadoras y/o CREDIBANCO en defensa de la seguridad e integridad del Sistema de Pago, previstas en este Reglamento, se consideran legítimas y proporcionales para todos los efectos.

### 4.2. POLÍTICA DE SERVICIO

Es interés prioritario de la RED CREDIBANCO promover el mayor uso y aceptación posible de las tarjetas, medios de pago y servicios promovidos en la Red y Sistema, a través de la promoción de un alto estándar de servicio en la gestión de su plataforma tecnológica y la exigencia de una filosofía de servicio a todos los actores, en general, que conforman la Red y el Sistema.

---

<sup>10</sup> Las alertas que arroja el Sistema, comprende entre otros factores: solicitudes de copias no atendidas o excesivas, contracargos, fraudes no confirmados por el emisor, exceso de fraude, utilizations de extranjeros en Colombia que observen un patrón que active dicha alerta, niveles de negaciones, no localización del comercio en la ubicación reportada al sistema.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Sin perjuicio de las cargas y obligaciones de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO y Entidades Financieras, CREDIBANCO, procurará que los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO cuenten con herramientas que les permitan profundizar su mercado y gocen de un servicio de procesamiento ágil, seguro y oportuno, sin que ello implique asumir una obligación de resultados en cuanto al funcionamiento ininterrumpido y libre de errores de la plataforma tecnológica.

Para el efecto:

- a) Velará por la adecuada asignación de los medios de acceso, conforme a su disponibilidad, políticas de asignación y caso de negocio.
- b) Velará por el correcto funcionamiento de los medios de acceso y de la plataforma de procesamiento, a través de los mecanismos de monitoreo, recepción de incidentes y mantenimiento. Lo anterior se entiende: (1) sin perjuicio de la posibilidad de ocurrencia de errores o fallas del servicio o de los dispositivos en mención, caso en el cual se procederá a usar los mecanismos de contingencia y/o a emprender las actividades enderezadas a restablecer el servicio; y, (2) del deber del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DE COMERCIO de efectuar un uso racional y adecuado de las herramientas, de su obligación de certificar su correcta programación o configuración y de reportar cualquier anomalía.
- c) Monitoreará el comportamiento transaccional con sus herramientas de prevención del fraude y detección de incidentes que afecten el servicio.
- d) Las actividades de prevención del fraude y de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y las herramientas que soportan estas funciones, no constituyen una ciencia exacta y representan apenas una ayuda suplementaria o capa adicional de control, que no releva a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, ni a las Entidades Financieras de sus responsabilidades en la materia. Es así mismo conocido y admitido que los mecanismos de control del fraude son susceptibles de alertar en algunos casos transacciones que no revisten dicha condición, siendo esta carga considerada como razonable y proporcional en función de la lucha contra el fraude que afecta a todos los extremos de la relación.
- e) Capacitará a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO en forma directa o a través de INCOCRÉDITO, de acuerdo a las sesiones programadas para el efecto, sobre, su marco de derechos, cargas y obligaciones, el manejo y operación de los medios de acceso y sobre los procedimientos, controles, cautelas y mejores prácticas en materia de prevención del fraude.
- f) Desarrollará de acuerdo a su plan estratégico, programas y actividades conjuntas de promoción de las tarjetas o instrumentos de pago, conforme a los programas que

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

apliquen a alguna, algunas o todas ellos y de conformidad con lo que la Entidad Emisora pueda requerir.

- g) Pondrá a disposición del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO herramientas para el acceso, manejo y administración de su información transaccional y de negocio.

Por su parte, los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO velarán por el debido cumplimiento de las disposiciones legales que regulen su actividad o que apliquen a los diferentes tipos de venta que emprendan con el soporte de CREDIBANCO (Vg. Las ventas a distancia), lo que incluye las disposiciones de prohibición a la publicidad engañosa, respeto de la garantía mínima presunta, derecho de retracto, y demás previsiones de protección a los intereses del consumidor, contenidas en las regulaciones o reglamentaciones de origen legal como la Ley 1480 de 2011 y/o administrativo y desarrolladas de manera especial, por las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Departamento Nacional de Aeronáutica Civil, u otras autoridades del consumo cuyas reglas apliquen al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, o la entidad o entidades que hagan sus veces.

La anterior obligación conlleva entre otras, las de:

- a) Dar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y actualizada al tarjetahabiente o titular del instrumento de pago sobre los productos que ofrezcan y acerca de las condiciones de la venta y entrega de los bienes y servicios respectivos, políticas de cambio y devolución del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. En todo caso los establecimientos de comercio serán responsables conforme a la ley, de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los eventos la información mínima debe estar en castellano y adecuarse al nivel de comprensión del consumidor. Todo lo anterior de acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y disposiciones reglamentarias, así como de las disposiciones especiales que rigen determinados sectores de la economía.
- b) Abstenerse de incurrir en prácticas de publicidad engañosa, es decir aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al respectivo consumidor.
- c) Atender los reclamos y quejas que se presenten por transacciones con los tarjetahabientes por la calidad, precios o condiciones de sus mercancías o servicios y/o aplicación de los pagos o cortes del servicio. Para los establecimientos de comercio que

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

efectúen ventas en ambientes no presente, deberá guardarse especial atención en la aplicación de lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.<sup>11</sup>

- d) Honrar el derecho de retracto del tarjetahabiente en los eventos en que sea procedente conforme a la ley.<sup>12</sup> En las ventas de bienes tangibles con tarjetas o instrumentos de pago que se efectúen de manera no presencial, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe reconocer el derecho de retracto al tarjetahabiente, por un plazo no inferior al legal, que se contará a partir de la recepción efectiva del bien o mercadería en cuestión.
- e) Cumplir con el ofrecimiento de garantías que le haya extendido al tarjetahabiente y respetar la garantía mínima presunta prevista en la ley, la cual hace referencia a la

<sup>11</sup> Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor. (...) **ARTÍCULO 51. Reversión del pago.** *Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberá reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.*

*Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.*

*En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.*

*Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

*El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.*

*Parágrafo 1. Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.*

*Parágrafo 2. El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.*

<sup>12</sup> Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor. **CAPÍTULO V. De las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia**  
**ARTÍCULO 47. Retracto.** *En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios*

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

garantía legal, siendo esta la obligación, en términos de la Ley 1480 de 2011, a cargo de todo establecimiento de comercio de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a la misma regla. Respecto del término de la garantía legal, deberán sujetarse a lo previsto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

- f) Manejar un sistema adecuado de control de inventarios o disponibilidad del servicio, que garantice al tarjetahabiente el acceso efectivo al bien o servicio ofrecido para la venta, o le ponga en conocimiento de la falta de existencias del bien o de las limitaciones operativas para la prestación del servicio.
- g) Prescribir iguales parámetros de cumplimiento al proveedor y/o entidad encargada de la entrega, cuando un establecimiento entrega los bienes o servicios a través de intermediario. No obstante tal delegación, el establecimiento seguirá siendo responsable frente al tarjetahabiente de las condiciones y oportunidad del respectivo envío.
- h) Honrar el derecho de los tarjetahabiente o titular del instrumento de pago de recibir productos y servicios de calidad, es decir con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales.
- i) Honrar el derecho de los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago a la seguridad e indemnidad, lo cual hace referencia a que los productos o servicios no causen daño y a la protección contra las consecuencias nocivas para el tarjetahabiente.
- j) Permitir a los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago, elegir libremente los bienes y servicios que requieran.
- k) Honrar el derecho a la igualdad de los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago de ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
- l) Honrar el derecho a la protección contractual, del que goza el tarjetahabiente o titular de instrumentos de pago consumidor, respecto de las cláusulas en los contratos de adhesión, en los términos de la ley, por tanto, deberá abstenerse de incluir en los contratos de adhesión cláusulas que le permitan al Establecimiento de Comercio modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- m) En caso de manejo de comercio electrónico, informar los medios de que se disponen para realizar pagos, entrega del bien o prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al tarjetahabiente y el procedimiento para hacerlo efectivo, y cualquier otra información relevante.
- n) Para el comercio electrónico publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de los contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga antes y después de realizada la transacción.
- o) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del tarjetahabiente y de la transacción misma.
- p) Disponer de mecanismos para que el tarjetahabiente pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que quede constancia de fecha y hora de la radicación, y mecanismo para posterior seguimiento.
- q) En caso de comercio electrónico deberá informarse de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria, dirección de notificación judicial, correo electrónico y demás datos de contacto.

### 4.3. DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

Sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento, los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO se encuentran relevados del riesgo crediticio ligado a los pagos con tarjetas e instrumentos de pago de los sistemas de marca o marcas privadas de las que ellos no sean entidades emisoras que realicen los tarjetahabientes en su Establecimiento que, cuenten con la debida autorización impartida por la Entidad Emisora, supuesto el cumplimiento por parte del mismo de lo dispuesto en este Reglamento y, salvo cuando la entidad financiera del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no actúe en condición de adquirente, sino de pagador o procurador para el cobro, en donde el abono en cuenta dependerá de que la entidad emisora u originadora honre la respectiva compensación interbancaria.

### 4.4. DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE

Sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento, los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO no asumen el riesgo del fraude con tarjetas, tratándose de ventas electrónicas de

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

carácter presencial, en las que hayan efectuado debidamente las actividades de verificación y cotejo a su cargo (descritas en este Reglamento); exista la lectura de la banda magnética o de cualquier otro dispositivo de lectura de datos de la tarjeta por el datáfono o dispositivo de acceso habilitado, así como la confirmación del PIN en los casos en que el producto lo requiera o mediante la confirmación de la firma autógrafa digitalmente recogida del ordenante, realizada por éste mediante dispositivo especial sobre un panel o pizarra idónea para recoger éste tipo de firma o la recolección de mecanismos de autenticación análogos.

Esta misma política aplica para las ventas manuales de carácter presencial, en las que se haya tramitado exitosamente la respectiva autorización y adelantado en forma debida las actividades de verificación y cotejo a cargo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

Para el caso de las ventas no presenciales, el riesgo de fraude corre por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, toda vez que éste cuenta con medios alternativos que no ofrecen el mismo perfil de riesgo, posee mejores condiciones para detectar patrones de compra inusuales en su propio mercado y, como profesional del comercio y, por tanto, conocedor de los riesgos implícitos en las actividades de comercio electrónico, está en condiciones de prestar su consentimiento informado, al momento de solicitar su ingreso en cualquiera de los programas de comercio electrónico o ventas a distancia.

No obstante lo anterior, algunas modalidades de venta no presencial calificadas de comercio electrónico seguro, según se especifica en los apartes respectivos de este Reglamento suponen un relevo del riesgo de fraude en favor del comercio, o cuentan con reglas que permiten, de acuerdo al caso, relevar al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO del riesgo de fraude; y, en cualquier caso CREDIBANCO presta permanente colaboración en la implementación de mecanismos y búsqueda de estrategias comunes en la lucha contra el fraude, tales como los servicios de monitoreo de transacciones, las iniciativas de capacitación a través de INCOCRÉDITO o los programas de certificación en materia de seguridad de la información, entre otros.

Por regla general, los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO son responsables de asumir el riesgo o consecuencias económicas del fraude: (i) En los casos que se establezca en desarrollo de la investigación ordenada por la Entidad Adquirente o Pagadora y/o por el Sistema de Pago, en los términos previstos en este Reglamento, su posible falta de diligencia o cuidado en las actividades de verificación y cotejo a su cargo y/o la colusión o compromiso del ESTABLECIMIENTO o de uno o alguno de sus funcionarios en el fraude respectivo; (ii) En las ventas a distancia o sin presencia física y lectura o interoperación por el dispositivo habilitado para el efecto, de banda magnética, chip o dispositivo de seguridad inserto en el instrumento de pago y/o (iii) En los eventos en que la Entidad Adquirente o Pagadora haya previsto contractual o reglamentariamente la responsabilidad del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por situaciones de exceso de fraude, en los términos en que así lo hayan previsto.

### 4.5. ASIGNACIÓN DEL RIESGO DE LA RELACIÓN DE INTERCAMBIO

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se hace enteramente responsable frente al tarjetahabiente y las autoridades correspondientes, por las obligaciones comerciales y de otra índole, derivadas de la venta de bienes o servicios con tarjeta y/o de la relación causal del pago correspondiente y, en consecuencia, se obliga a mantener indemne a su Entidad Financiera y al Sistema de Pago o de marca, en general, de los riesgos inherentes al negocio subyacente al pago con tarjeta u otro instrumento de pago. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades del sistema actuarán en desarrollo de las disposiciones de protección al consumidor, efectuando los cargos o contracargos a que haya lugar.

### 4.6. RIESGO OPERACIONAL

Por regla general, las entidades emisoras honrarán las operaciones que hayan sido procesadas en forma debida contando con la correspondiente autorización, cumplido con las actividades de verificación y cotejo y que no correspondan a una transacción fraudulenta que deba asumir el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, conforme a las reglas de distribución del fraude del sistema de marca correspondiente, sin perjuicio de los acuerdos que localmente puedan hacer las Entidades Financieras participantes de los sistemas para determinados productos. Para estos efectos, CREDIBANCO, una vez surtido el proceso de canje y compensación, pondrá a disposición de las Entidades Adquirentes o Pagadoras de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO la información necesaria para que dichas Entidades efectúen, de acuerdo con los términos comerciales que hayan convenido con sus ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el abono en cuenta. El Sistema de Pago de CREDIBANCO, posee mecanismos de prevención, control y manejo del riesgo operacional que permiten en caso de siniestro, culminar cuanto menos los procesos de canje y compensación en curso.

Igual regla se observará respecto de otras tarjetas o instrumentos de pago habilitados para transar en la red de aceptación.

CREDIBANCO y sus Entidades Financieras cuentan con mecanismos de prevención, control y manejo del riesgo operacional en general y ofrecen a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO diversos mecanismos para el manejo de contingencias, todo lo cual en procura de mantener en lo posible la mayor transaccionalidad del Sistema de Pago.

No obstante, ni CREDIBANCO ni las Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras, participantes del sistema de pago que administra CREDIBANCO, asumen responsabilidad alguna por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

tecnológica del Sistema de Pago y su operación, lo que se entiende sin perjuicio de las actividades encaminadas en caso de fallos a restablecerlo con la mayor prontitud posible.

Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos que no hayan podido ser evitados o detectados en desarrollo de los protocolos de control o auditorías tecnológicas, derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos o virus, sabotajes en los soportes lógicos, bases de datos y otros delitos informáticos, fallas en los equipos de hardware, caídas en el fluido energético o en los servicios de telecomunicaciones asociados a la prestación del servicio.

CREDIBANCO y las Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras, participantes del Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO, supuesta la aplicación de esquemas de auditoría informática acordes con las normas prudenciales en la materia dictadas por la Superintendencia Financiera, se exoneran de toda responsabilidad pecuniaria derivada de estos hechos y limitan su responsabilidad al ejercicio de las actividades correctivas que razonablemente deban tomarse para restituir el servicio o hacer frente a las anomalías que llegaren a afectarlo. Se obligan así mismo, a la realización de las actividades de salvamento o de gestión enderezadas a la mitigación de los efectos de tales hechos.

Las técnicas de prevención, alertamiento y control del fraude, las herramientas de encriptación o de biometría y demás dispositivos de seguridad, representan conocimientos y experiencias aplicados, pero no constituyen una ciencia o arte exacto, por lo que CREDIBANCO y las Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras participantes del Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO, no asumen responsabilidad por la funcionalidad de los aplicativos de seguridad y control, ni por otras herramientas que proporcionen al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en cuanto éstos tienen simplemente la vocación de ser elementos o herramientas útiles para mitigar el riesgo, pero no garantizan un resultado.

En consecuencia, los riesgos económicos asociados a este tipo de fallos, recaerán exclusivamente en el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, sin perjuicio de las actividades de colaboración en la mitigación de efectos.

En todo caso, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá garantizar a CREDIBANCO y sus Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras que los mantendrá indemnes de las consecuencias pecuniarias que puedan derivarse de una acción de responsabilidad en su contra por esta causa.

### 4.7. DEBERES DE COLABORACIÓN, DE DILIGENCIA Y CUIDADO

La relación de aceptación de tarjetas se enmarca dentro de un contexto colaborativo que supone la realización por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de actividades de prevención, alertamiento, control, mitigación y lucha contra el fraude con tarjetas y control al riesgo

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

operacional. En atención a los riesgos que implica la aceptación de tarjetas, los procesos en cuestión deben ser emprendidos con la debida diligencia y cuidado por personal de confianza y manejo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, debidamente calificado.

En desarrollo de esta misma política y principio, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO procurará una utilización racional de los medios de acceso y una continua capacitación a su personal.

Así mismo efectuará regularmente, como mínimo de manera mensual, el cotejo de sus ventas con tarjeta con los abonos percibidos en su cuenta de depósito registrada en el sistema, de modo que advierta oportunamente dentro de las 8 horas hábiles siguientes a su descubrimiento y no más allá de los cinco días siguientes a cada corte mensual de cualquier anomalía que detecte.

En caso de que se evidencie por parte del establecimiento de comercio que existe una anomalía, deberá notificarla a la correspondiente entidad adquirente o pagadora y a CREDIBANCO, dentro de los (5) días hábiles siguientes al corte mensual, a fin de que ambas entidades coordinen con la solución de la misma.

### 4.8. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tanto CREDIBANCO y sus ENTIDADES FINANCIERAS PARTICIPANTES, como LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO deben salvaguardar la confidencialidad, veracidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la información de los tarjetahabientes y comercios a la que llegaren a tener acceso, en los términos previstos en el presente Reglamento y en el ordenamiento jurídico. En el caso de CREDIBANCO y sus PARTICIPANTES, aplicarán a éstos las disposiciones sobre seguridad de la información contenida en la ley y de desarrolladas de manera especial en la Circular Básica Jurídica emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia. En el caso de LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, sin perjuicio de la regulación estatal que les vincule, deberán observar las reglas previstas en este reglamento sobre seguridad y protección de la información. Y aquellas definidas en los diferentes sistemas de marca, de acuerdo con lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.

### 4.9. CUSTODIA MEDIOS DE ACCESO, APLICATIVOS Y DEMÁS ELEMENTOS SUMINISTRADOS PARA LA OPERACIÓN

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, se obliga a mantener a título de COMODATO, en los términos establecidos en este Reglamento, los dispositivos de cualquier tecnología, aplicaciones,

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

accesorios y otras facilidades o partes complementarias, suministrados por CREDIBANCO requeridas para la realización de transacciones.

Sin perjuicio del título gratuito al que se entrega, por principio, el uso de los dispositivos, los mismos se sujetan, conforme a las políticas de entrega, a mínimos de transaccionalidad destinados a recuperar la inversión realizada en los mismos. Dependiendo del nivel proyectado o el comportamiento real de las ventas del respectivo ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, podrá acordarse mediante acta o mecanismo equivalente, respecto de los datáfonos o el dispositivo en cuestión, un canon a título de arrendamiento cuyo valor corresponderá al previsto de forma general por tipo de dispositivo y referencia, en la página Web de CREDIBANCO, canon que será equivalente al índice de productividad esperado para dicho equipo más el impuesto al valor agregado. Dicho valor podrá ser descontado o compensado con las sumas que resulten a favor del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en la compensación, o abonado mediante la operación de pago de facturas. El documento en el que conste la toma del dispositivo en arrendamiento prestará mérito ejecutivo.

Con el objeto de facilitar el cumplimiento de tales mínimos e incentivar la inclusión financiera, CREDIBANCO ha estructurado programas y ha habilitado operaciones de aprovechamiento de canales que facilitan a los pequeños comercios el cumplimiento de dichas metas, al contarse tales operaciones para efectos de la medición de la productividad de los equipos.

En desarrollo de la vinculación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, CREDIBANCO podrá hacer entrega al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de distintos bienes para la realización y procesamiento de las transacciones, tales como licencias de uso de software, derechos de uso, terminales de punto de venta, equipos de hardware, tendidos de cableado estructurado, equipos de comunicaciones y papelería, sin limitarse a ello.

La entrega de tales bienes se hace en el estado y condiciones en que se encuentren al momento de la entrega y se realiza a título de COMODATO, salvo que se disponga en contrario. CREDIBANCO no confiere derecho o garantía alguna en adición a las garantías extendidas por los proveedores, si las hubiere; y la entrega de los mismos no confiere título de propiedad o semejante, en favor del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

En todo caso, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO posee la posibilidad de efectuar la prueba de tales medios y reportar cualquier anomalía dentro del mes siguiente a su puesta en producción u operación por el ESTABLECIMIENTO, de modo que surtido dicho período, se entenderán como certificados por el mismo, sin perjuicio de la disposición en todo tiempo por parte de CREDIBANCO de velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de tales dispositivos.

La entrega o entregas y/o la devolución o devoluciones, realizadas en desarrollo del presente reglamento se harán constar en actas que se entienden parte del mismo, cuyo contenido se presume aprobado por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por la sola firma o refrendada del

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

dependiente que verifique la entrega o devolución, presente en el domicilio de entrega en tal momento.

Son OBLIGACIONES del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en su condición de COMODATARIO, TENEDOR o CUSTODIO de tales bienes y facilidades:

- a) Custodiar, utilizar, guardar y conservar los equipos y bienes en forma idónea y respetar las condiciones específicas que se establezcan en las licencias y otra documentación que los acompañen.
- b) No efectuar adaptaciones, reparaciones ni cualquier tipo de manipulación, por su cuenta o de terceros.
- c) Instalar y utilizar los programas y herramientas que CREDIBANCO suministre a título oneroso o gratuito, en los términos contemplados en la autorización y/o licencia respectiva.
- d) Responder de todos los daños que se causen a los bienes; y aún del deterioro que sufran, salvo el derivado del uso normal y autorizado para ellos.
- e) Responder, tanto por el daño como por la pérdida de todos o de uno cualquiera de los equipos y bienes, aunque tenga origen en eventos de caso fortuito o fuerza mayor, como hurto, asonada, etc., en cuyo caso el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO reconocerá a CREDIBANCO, por causa de la pérdida total o del ejercicio del derecho de abandono prescrito en el artículo 2203 del Código Civil, el valor de reposición que tengan a la fecha del daño o pérdida, teniendo en consideración el tiempo de vida útil del bien o equipo. Para el efecto CREDIBANCO tendrá en cuenta el valor promedio en libros. No obstante, el valor de reposición en ningún caso podrá ser inferior al 10% del costo de adquisición.
- f) Responder por cualquier daño físico o material que los bienes o equipos llegaren a ocasionar a terceros, distintos de aquellos que correspondan a la órbita del fabricante o proveedor, ligados a defectos de los mismos.
- g) Utilizar los equipos y bienes entregados conforme a las instrucciones que para el efecto le sean impartidas por CREDIBANCO en el proceso de instalación de los mismos, exclusivamente en el procesamiento de las operaciones habilitadas dentro de la red de aceptación de CREDIBANCO.  
El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO responderá por la debida operación y por la aplicación a los fines previstos, de los medios de acceso ubicados en su Establecimiento y asumirá la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados o socios en su operación.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- h) No cambiar la ubicación de los equipos o bienes sin el previo consentimiento escrito otorgado por CREDIBANCO.
- i) Devolver a CREDIBANCO, los equipos o bienes entregados al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en COMODATO, cuando éste lo requiera o en caso de terminación o revocación de su afiliación en el Sistema de Pago de CREDIBANCO, en perfecto estado de funcionamiento, sin que pueda retenerlos por ninguna causa.

Lo anterior, se entiende, sin perjuicio de que CREDIBANCO opte por enajenarle y/o transferirle al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, a título gratuito u oneroso, parte de estos bienes o equipos<sup>13</sup>, diferentes a los datáfonos u otros medios de acceso, los que se consideran un bien sensible desde la perspectiva de la seguridad del Sistema de Pago. La obligación de devolución de equipos y bienes en general, desde la perspectiva pecuniaria, se tasa en el valor de reposición del equipo en los términos definidos anteriormente. De este modo, a partir de la exigibilidad de la obligación de entrega, existe una obligación pecuniaria a cargo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO equivalente al definido conforme al literal e) anterior. Se entiende para los efectos del literal i) de este acápite, que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se encuentra en mora de entregar los equipos transcurridos treinta (30) días después de la solicitud de devolución o de la terminación de la relación, lo primero en el tiempo, sin que deba ser requerido judicialmente para el efecto.

En el evento en que esta devolución no ocurra dentro del mes inmediatamente siguiente a la solicitud de devolución o terminación o revocación de la afiliación del establecimiento, CREDIBANCO podrá previa notificación al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, interponer las acciones prejudiciales y/o legales a que haya lugar y reportar como moroso al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, persona jurídica, o al titular del establecimiento (de no ser persona jurídica. La aceptación del presente reglamento constituye, para todos los efectos, una autorización para realizar los reportes a las respectivas centrales de riesgo por el valor de reposición del equipo, agotada la gestión tendiente a obtener en forma amistosa su devolución y supuesta la observancia de las garantías consagradas en la ley estatutaria de hábeas data.

Lo anterior podrá aplicar por el incumplimiento de cualquier de las obligaciones a cargo de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

---

<sup>13</sup> En caso de que tales bienes o equipos, o parte de ellos, no puedan separarse sin detrimento del inmueble, CREDIBANCO podrá optar por enajenar o ceder los elementos fijados o embutidos en el edificio, tales como los tendidos de red; o por adelantar las obras civiles propias que suponga su desinstalación, en este último caso, de común acuerdo con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- j) Permitir, previa verificación del personal que realiza la tarea, la inspección, programación, reconfiguración, mantenimiento y revisión de los equipos y bienes que CREDIBANCO realice de manera periódica.

Para la verificación de las personas que realicen la tarea, deberá exigir la presentación del carné que lo identifica como funcionario de CREDIBANCO o de un proveedor autorizado por CREDIBANCO. En caso de que esta labor de identificación no resulte satisfactoria, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá contactarse inmediatamente con el Centro de Atención de Datáfonos de su ciudad.

En el evento de requerirse la entrega de los equipos para llevar a cabo labores de mantenimiento, reparación o sustitución, CREDIBANCO deberá dejar constancia escrita de tal hecho, en la cual deberá indicar el estado del equipo.

En el mismo caso, CREDIBANCO podrá instalar de manera provisional otros bienes o equipos con el objeto de mantener, en condiciones similares, la continuidad de la operación.

CREDIBANCO, asimismo podrá cambiar los bienes o equipos por otros bienes o equipos de iguales o mejores especificaciones cuando por razones de funcionamiento se haga necesario retirarlo(s) o reemplazarlo (s), debiendo el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO realizar las verificaciones mencionadas anteriormente a los funcionarios que realicen estas labores.

- k) Informar de cualquier situación que pueda afectar el funcionamiento de la red de cableado estructurado, si hace parte del presente Reglamento, tales como construcciones en el establecimiento o en sus proximidades, así tales obras sean realizadas por terceros; o de los cambios en la propiedad o administración del establecimiento que supongan la necesidad de ilustrar a los nuevos responsables sobre la adecuada custodia de los bienes o equipos, y en especial de la red.
- l) Sin desmedro de su operación habitual por parte del personal de confianza y manejo del ESTABLECIMIENTO. Mantener un control sobre el acceso a los bienes y equipos y abstenerse de realizar o permitir su apertura y/o manipulación por personal ajeno a CREDIBANCO.
- m) m) Informar cualquier signo de alteración y pérdida de equipos, donde se pueda afectar la prestación del servicio y pérdida de información.
- n) Quitar la publicidad de los sistemas de marca en el ESTABLECIMIENTO, cuando éste no se encuentre habilitado para la aceptación de la franquicia en el Sistema de Pago de CREDIBANCO.

PARAGRAFO. En todo caso, para efectos del soporte y mantenimiento a los datafonos objeto de comodato, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en su calidad de COMODATARIO, se obliga a

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

tener dispuestos dichos datafonos en la ciudad de Bogotá, esto toda vez que fueron entregados en dicha ciudad.

### 4.10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los aplicativos, sistemas de información, programas, soluciones, instructivos, conceptos, modelos de negocio, informes y demás elementos susceptibles de propiedad intelectual, desarrollados, producidos o utilizados por CREDIBANCO para la operación de la Red y Sistema, o relativos a los medios de pago, será y permanecerá de propiedad de CREDIBANCO y/o de la entidad aliada de CREDIBANCO, según el caso, lo que se entiende sin perjuicio de aquellos componentes que son de titularidad de terceros. En cualquier evento, CREDIBANCO cuenta con los títulos suficientes para su utilización y mantendrá indemne al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de cualquier acción que cuestione los derechos de CREDIBANCO para utilizar dichos elementos.

De manera correlativa y en los mismos términos, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO garantiza, en virtud de su adhesión al presente Reglamento, que posee la titularidad o los derechos de uso respecto de los elementos susceptibles de propiedad intelectual que utilice para conectarse con la plataforma tecnológica de CREDIBANCO y desarrollar la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO reconoce la plena titularidad por parte de los Sistemas de Marca aceptados en el Sistema de Pago de CredibanCo, de las respectivas marcas.

Igual reconocimiento se entenderá hecho respecto de las marcas de las tarjetas e instrumentos de pago que llegaren a vincularse a la red de aceptación y que transen en el establecimiento.

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO garantiza que los nombres y signos distintivos que lo identifican son de su titularidad o que posee la autorización necesaria para su uso, pero mantendrá indemne al (los) Sistema(s) de Pago o de marca, de cualquier tipo de responsabilidad ligada a la propiedad de dichas marcas o signos distintivos.

CREDIBANCO otorga de manera gratuita, una licencia de uso, LIMITADA y NO EXCLUSIVA, sobre los dispositivos de software y demás herramientas susceptibles de propiedad intelectual de las que haga entrega al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, tales como el “Aplicativo gerencial de Información a Comercios, SIC” y las herramientas para operar los diferentes programas, a efectos de prestar el servicio de acceso a la red y procesamiento de las transacciones.

Las licencias pueden revestir la modalidad de licencias por máquina o para uso en red de acuerdo al caso y podrán terminar o caducar de manera anticipada y justificada en todos los eventos de pérdida de vigencia de la afiliación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en el Sistema de Pago

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

y/o en el respectivo programa, en desarrollo del cual haya instalado el aplicativo o dado acceso a la herramienta correspondiente.

CREDIBANCO concede al USUARIO los siguientes derechos:

- a) Una (1) licencia de uso por máquina o para uso en red, según el caso, LIMITADA y NO EXCLUSIVA, para utilizar el software, la herramienta y/o los elementos conexos, de la manera autorizada. En consecuencia, todos los derechos de propiedad o de cualquier otra naturaleza sobre los bienes objeto de licencia se encuentran y permanecen en cabeza de CREDIBANCO o de su causahabiente.
- b) Instalar el software licenciado o hacer uso de la herramienta correspondiente, según la modalidad de licencia escogida, en la memoria interna de un solo computador de tipo monousuario o en un solo servidor de red interno. Cualquier otra modalidad de instalación o uso, se considera como no autorizada, en los términos del presente acuerdo.
- c) Realizar una copia del software licenciado o de la herramienta, única y exclusivamente para propósitos de archivo o de respaldo (back up). Este back up estará bajo la custodia y cuidado del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, quien deberá cumplir estrictamente para el efecto con las obligaciones de confidencialidad y protección del software establecidas en el presente Reglamento, y en los reglamentos de los diferentes sistemas de marca y/o de acuerdo con lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.
- d) Dicho back up podrá ser utilizado únicamente en casos de emergencia, como el borrado accidental de la información o la contaminación por virus de la máquina o servidor por donde corre el programa principal.
- e) Aplicar el software licenciado exclusivamente con el propósito de permitir su utilización por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y sus empleados, según los términos y condiciones establecidos en esta licencia, en los manuales, o en los demás documentos que suministre CREDIBANCO con dicho software. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no podrá utilizar el software de manera remota o con la intervención de subcontratistas, outsourcers o terceras personas, sin el previo consentimiento escrito de CREDIBANCO. Cualquier utilización en detrimento de esta disposición se entiende como no autorizada.

Son obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO las siguientes:

- a) Utilizar el software, las herramientas, los elementos conexos y las actualizaciones, de conformidad con el presente Reglamento y abstenerse de realizar un uso no autorizado

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

de tales efectos.

- b) No realizar más copias de las autorizadas y observar la debida custodia y protección de la información y del software, herramientas y elementos conexos.
- c) No reproducir por ningún medio, los manuales ni los demás documentos y elementos conexos que le sean entregados por CREDIBANCO con el software o la herramienta licenciada.
- d) Devolver todos los elementos conexos originalmente entregados al final del contrato, así como de los demás documentos e información que se le hayan entregado durante su ejecución.
- e) Efectuar en presencia de un funcionario de CREDIBANCO el borrado del software o de la herramienta y proceder a la devolución de las copias de back up y a la destrucción de las copias que de los elementos conexos existan en la entidad respectiva.
- f) Reconocer la titularidad en cabeza de CREDIBANCO del software y sus elementos conexos, y abstenerse de toda forma de explotación del mismo o parte del mismo, por fuera de los términos de este contrato.
- g) No introducir ninguna adición, mutación o modificación al software o de las herramientas licenciadas, ni de cualquier otra forma, hacer uso de las mismas o de versiones basadas en la misma, con fines de comercialización; ni permitir ningún conocimiento, uso o goce por parte de terceros del software, herramientas y elementos conexos. En cualquier caso, toda adición, mutación, alteración y cualquier forma de modificación, o de producción de versiones o aplicativos similares basados en el software y/o de sus elementos conexos, se entenderán cedidos sin contraprestación alguna, a favor de CREDIBANCO, sin desmedro de su facultad de revocar la AFILIACIÓN.
- h) No efectuar, ni permitir, ingeniería inversa, descompilación o desensamblaje del software o herramientas licenciadas;
- i) Informar cualquier hecho, siniestro o infidelidad que envuelva o pueda envolver la seguridad del software, de las herramientas o de sus elementos conexos.
- j) Designar un funcionario responsable para que CREDIBANCO lo capacite en el manejo del software o de las herramientas licenciadas.
- k) Reconocer, sin desmedro de la gratuidad del software o de las herramientas, a CREDIBANCO, los gastos que se llegaren a causar en su beneficio en relación con el

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

software o de las herramientas licenciadas y demás elementos conexos, por razones distintas a la extensión de la licencia, la instalación del aplicativo y demás costos que asuma voluntariamente CREDIBANCO.

- l) Adquirir por su propia cuenta y de manera legal las licencias de programas de computación necesarias para el buen funcionamiento del software o de las herramientas licenciadas, según las indicaciones generales que le haga CREDIBANCO;

Una vez instalado el software o la respectiva herramienta, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá someter a prueba el aplicativo o la herramienta previa a su entrada a producción, a fin de constatar su funcionamiento conforme a los manuales del mismo y verificar la utilidad que le puede brindar.

Durante dicho período, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a mantener de manera paralela los procedimientos manuales o informáticos que en defecto del software o de la herramienta, regularmente ha mantenido para cumplir las funciones en cuestión, de modo que pueda advertir una eventual inconsistencia o defecto en el software o herramienta y en todo caso actuar sobre una base fiable distinta, sin sufrir perjuicio alguno.

La no realización de las pruebas antedichas o la utilización del software o de la herramienta en producción, constituye un reconocimiento por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y/o aceptación del software o de la herramienta en el estado en que se encuentre. CREDIBANCO ha actuado de buena fe y ha hecho su mejor esfuerzo en la construcción y diseño del software, de las herramientas y de elementos conexos, buscando que los mismos resulten útiles para los usuarios, sin embargo, todo licenciamiento se extiende en el estado del aplicativo, bajo la modalidad ASIS. CREDIBANCO no garantiza que el software o la herramienta suministrada funcionara correctamente, o que lo hará de manera ininterrumpida, o libre de error lógico o de otra naturaleza, por lo que su uso se efectúa a riesgo propio del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

Las fallas o paradojas derivadas de la implantación del software o de las herramientas, o de sus interfaces con otros sistemas, se asimilarán para todos los efectos al caso fortuito o a la fuerza mayor. Asimismo, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acepta que CREDIBANCO no es, ni se hará responsable, en ningún evento o circunstancia, por los daños ocasionados por la utilización del software o de la herramienta a los datos o información del ESTABLECIMIENTO o a otros aplicativos con los que interactúe, pudiendo el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO realizar copias de respaldo a su información sensible, en condiciones que preserven la seguridad de la información.

CREDIBANCO únicamente asumirá la responsabilidad de corregir los errores detectados en el software o la herramienta.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 4.11. CAUSALES DE CANCELACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN Y/O DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, DENTRO DE LA RED DE ACEPTACIÓN

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO puede solicitar la cancelación de su VINCULACIÓN general o a cualquiera uno de los programas en cualquier tiempo, con una antelación no inferior a treinta (30) días y previsto un programa de desmonte y comunicación a los tarjetahabientes para aquellos programas que impliquen un descuento periódico a los saldos o cupos disponibles de los mismos. Lo anterior sin perjuicio de los requisitos establecidos por la Entidad Adquirente que tenga una licencia de marca directa, para la solicitud de desafiliación a un Sistema de Marca determinado.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá hacer uso del derecho de retiro, mediante la no aceptación de cambios a este Reglamento, dentro del plazo de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de los cambios. El ejercicio del derecho de retiro se comunicará en forma expresa. En dicho caso, para el programa de desmonte y comunicación a los tarjetahabientes que puedan verse afectados, se mantendrán las condiciones previas al cambio.

La cancelación de la VINCULACIÓN para efectos de la aceptación de tarjetas de una determinada marca procederá igualmente cuando la Entidad Adquirente o Pagadora da por terminada la relación de AFILIACIÓN del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o da fin a su condición de entidad adquirente o pagadora respecto a un determinado sistema de marca o de tarjetas, de modo que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no cuente con otra AFILIACIÓN o cuenta de depósito vigente dentro del sistema.

En cualquier tiempo y en forma inmediata, y sin perjuicio de las causales de terminación previstas en la relación de adquirencia existente entre la Entidad Adquirente o Pagadora y el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, la Entidad Financiera Adquirente o Pagadora podrá suspender de manera temporal o dar por terminada de manera definitiva la AFILIACIÓN por las causales que se enuncian a continuación y que se consideran justas. Estas causales, en función de la mayor o menor gravedad que revistan las faltas en el caso concreto, sustentan la decisión de suspensión temporal o terminación definitiva de la relación de AFILIACIÓN y/o de la VINCULACIÓN a la Red y Sistema de CREDIBANCO, respecto de uno o varios puntos de venta objeto de afiliación, así como sanciones menos drásticas, según el caso, como la amonestación:

- a) Cancelación de relaciones bancarias por mal manejo o causas análogas que impidan el depósito.
- b) Fraccionamiento de una misma venta o intento de obtener autorizaciones consecutivas por montos menores, sobre tarjetas que han sido rechazadas.
- c) Alteración de pagarés o presentación de comprobantes previamente elaborados.
- d) Aceptación de tarjetas robadas, extraviadas, alteradas, falsificadas, con montaje o vencidas.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- e) Discriminación de tarjetas.
- f) Depósito de pagarés sin número de autorización o autorización falsa.
- g) Prestar los equipos a un tercero.
- h) Proporcionar dinero en efectivo por operaciones que se efectúen con las tarjetas, al margen de operaciones autorizadas de “cash-back” o “retirada de efectivo”, en desarrollo de alguno de los programas del sistema.
  
- i) Operar con un código de operación diferente al otorgado al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.
- j) Por no proporcionar los pagarés o notas de compra que CREDIBANCO o la ENTIDAD ADQUIRENTE o PAGADORA le solicite.
- k) Cambiar de domicilio o cerrar el comercio sin notificar previamente y por escrito a la Entidad Financiera y a CREDIBANCO.
- l) Inactividad; terminación del negocio; liquidación de éste; o venta o cesión a un tercero del mismo sin notificar previamente y por escrito a CREDIBANCO.
- m) Cobrar o trasladar directamente la comisión a los tarjetahabientes, o cargar alguna otra cantidad adicional por el hecho de pagar con tarjeta o un instrumento de pago, lo que se entiende sin perjuicio de su facultad de dar privilegio, en forma leal y transparente, a otras formas de pago, en los términos previstos en este reglamento.
- n) Hacer caso omiso de los mensajes enviados por la terminal electrónica.
- o) Realizar cualquier tipo de prueba o intervención sobre los equipos no autorizada por CREDIBANCO.
- p) Situación reiterada de consumos no reconocidos por los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago, en condiciones de frecuencia, volumen o magnitud que escapen a los indicadores normales de patrón o riesgo de fraude dentro del sistema de pagos, por tipo de actividad económica o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.
- q) Hacer mal uso de la información concerniente a tarjetas, instrumentos de pago o a los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago.
- r) Falsedad en la actividad económica reportada, falsificación con ocasión de la apertura de la cuenta de depósito, o realización de ventas de productos o servicios diferentes a aquellos para los que constituyen su actividad reportada al sistema de pagos.
- s) Por exceso en los niveles de fraude.
- t) Por fallas o vulnerabilidades en sus sistemas de protección de la información y/o documentación que hayan implicado o podido implicar fugas de información o no hayan sido objeto de medidas correctivas idóneas.
- u) Por fallas reiterativas en los niveles de servicio hacia los tarjetahabientes.
- v) Por la inclusión del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, sus directores socios o administradores, en las listas OFAC, ONU u otras internacionales de similar implicación o en reportes de autoridades locales, extranjeras o internacionales competentes, o por la iniciación en su contra de procesos legales por delitos fuente de lavado de activos o por la iniciación en su contra de procesos de extinción de dominio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- w) No devolución de los medios de acceso, equipos, medios de comunicación de propiedad de CREDIBANCO.

Por estas mismas causales justas y con independencia a la decisión de la Entidad Financiera Adquirente, CREDIBANCO puede, según la gravedad del caso disponer de la suspensión temporal o cancelación definitiva de la correspondiente afiliación, cuando considere que deba actuar en interés y defensa del Sistema de Pago, en tanto a su juicio, cualquiera de los anteriores incumplimientos trascienda la órbita de relación entre la Entidad Adquirente o Pagadora y su cliente (ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO) y conlleven un riesgo reputacional, de lavado de activos, de financiación de terrorismo, de fraude, de seguridad de la información, financiero o que en cualquier otra forma afecte al Sistema de Pago en general.

Sin perjuicio de las demás causales de suspensión o terminación, la Entidad Adquirente o Pagadora y/o CREDIBANCO se entenderán individual y/o conjuntamente facultados, en todo tiempo, para suspender y/o terminar el servicio en ejecución respecto de un determinado programa, de manera unilateral, cuando se detecten vulnerabilidades en los sistemas de operación y/o procesamiento de CREDIBANCO, de la Entidad Adquirente o Pagadora, o del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

La vigencia de la AFILIACION en CREDIBANCO será indefinida mientras subsista una relación de aceptación de tarjetas y de cuenta corriente entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y una Entidad Financiera Adquirente o Pagadora, debidamente facultada para el efecto, pero podrá terminar en cualquier tiempo con base en las causales previstas en este Reglamento. En dicho caso, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a devolver los equipos y toda la papelería suministrada por CREDIBANCO, lo que incluye, sin limitarse a ello, los aplicativos, dispositivos de acceso y en general todos los elementos y accesorios que posea y le hayan sido suministrados por CREDIBANCO.

## V. NEGOCIO DE ACEPTACIÓN DE LAS TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO

### 5. NORMAS Y REGLAS GENERALES .

#### 5.1. OBLIGACIÓN PRINCIPAL DE ACEPTACION POR PARTE DEL COMERCIO DE LAS TARJETAS E INSTRUMENTOS DE PAGO ACEPTADOS EN EL SISTEMA Y CUYA ACEPTACIÓN SE ANUNCIE A LOS CONSUMIDORES

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### A TRAVÉS DE CALCOMANIAS EN LOS DISPOSITIVOS Y/O EN EL ESTABLECIMIENTO

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a aceptar en pago de los bienes, servicios u obligaciones, el pagaré de venta o las notas de compra, según el caso, que entrañen la utilización de tarjetas o instrumentos de pago de las marcas aceptadas en la Red y Sistema por parte de sus legítimos titulares (en adelante, los tarjetahabientes). Y a los cuales se encuentre afiliado a través de la correspondiente Entidad Adquirente y bajo las reglas de cada Sistema de Marca.

Esta obligación se circunscribe a las modalidades de tarjetas e instrumentos de pago que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se haya obligado a aceptar con el Sistemas de Pagos y/o con la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca, las cuales, por lo general, corresponden a las tarjetas o instrumentos de pago cuya bandera, logo, símbolo o marca se exhiba en la vitrina, punto de venta o dispositivo de pago.

Los pagarés o las notas de compra, según el caso, se deberán diligenciar bajo los formatos<sup>14</sup> y condiciones fijadas por CREDIBANCO y/o por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.

#### 5.1.1. Protección de la seriedad de la Marca o Marcas objeto de aceptación

Esta política y principio pretende que los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO que coloquen o exhiban en sus vitrinas, puntos de venta o medios de acceso, las banderas, logo, símbolos o marcas distintivas de los sistemas de marca o del respectivo instrumento de pago, honren la oferta o compromiso realizada a sus clientes que implica tal anuncio, consistente en la aceptación de las tarjetas o instrumentos de pago a que aluden tales banderas, logo, símbolos o marcas, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto sean impartidas por CREDIBANCO y/o por la entidad Adquirente que tenga una licencia de marca directa con el respectivo sistema de marca.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga, sin perjuicio de las disposiciones legales que sobre publicidad exterior visual definan las autoridades competentes, a exhibir en sus vitrinas o en un lugar visible al público las calcomanías que indican la aceptación en el establecimiento de las tarjetas de las marcas o distintivos de las tarjetas o instrumentos de pago, en cuyos programas participe, de acuerdo con lo indicado por la entidad Adquirente o quien esta designe para el efecto, así como a colocar en lugares visibles otro tipo de información institucional de interés para los tarjetahabientes que le suministre el Sistema de Pago.

---

<sup>14</sup> Para transacciones manuales, la papelería podrá ser reclamada por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO directamente en las oficinas de INCOCRÉDITO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

En razón al beneficio que comporta para el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO el acceso al mercado de los tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago, la colocación de tales banderas, logo, símbolos o marcas en las vitrinas, puntos de venta o medios de acceso, implica un compromiso por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de observar un alto estándar en el cumplimiento de sus obligaciones y servicio a los tarjetahabientes de tales medios de pago, lo que comprende, entre otros factores la calidad de los bienes o servicios los cuales deben corresponder a los efectivamente pactados con el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, la observancia de los tiempos de entrega, la extensión y cumplimiento efectivo de las garantías ofrecidas a favor de sus clientes o presuntas de acuerdo con la ley.

Sin perjuicio de la autonomía entre la operación financiera y la relación de intercambio, el presente Reglamento establece algunos estándares y derechos a favor de los tarjetahabientes y titulares de los instrumentos de pago que pueden incidir en la firmeza de la operación.

### 5.1.2. Principio de no discriminación

Esta política y principio procura mantener la neutralidad de los medios de pago y proscribir prácticas que atentan contra la buena fe comercial. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe vender mediante la aceptación de las tarjetas e instrumentos de pago a los mismos precios fijados de manera general para el bien o servicio. No podrá recargar, ni trasladar ningún valor por concepto de comisiones, costos por transacción e impuestos al pago con tarjetas, diferentes a los legales. Así mismo, no se podrá ofrecer al tarjetahabiente, o aceptar del mismo, solicitudes de descuento en función del medio de pago en condiciones que afecten la lealtad y transparencia de la relación. La anterior política no se opone a la realización de eventos promocionales que privilegien una forma de pago, ni a la fijación de políticas generales del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO sobre la materia que estimulen una determinada forma de pago, acordes con la ley e informadas previamente y suficientemente al público en general de una manera leal y transparente. Se entienden contrarias a la buena fe comercial, las invitaciones espontáneas dirigidas al tarjetahabiente para que éste desista de utilizar la tarjeta en el punto de pago, a cambio de una dádiva o descuento, así como la de indicar que el sistema le descuenta un porcentaje dado que no corresponda a la realidad de la operación.

## 5.2. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN LA RED DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIOS Y DEL SISTEMA DE PAGO NACIONAL DE CREDIBANCO

Sin perjuicio de las obligaciones que los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO hayan acordado con su Entidad Adquirente o Pagadora en el marco de su relación de AFILIACIÓN, de otras Obligaciones que se encuentren consignadas en otros apartes de este Reglamento o que se deriven de la ley, su ingreso a la red de aceptación comporta las siguientes obligaciones:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5.2.1. Proceso de verificación y Cotejo

Efectuar las actividades de verificación y cotejo que correspondan al tipo de venta en cuestión.

En el caso de las ventas presenciales con tarjeta, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá cumplir con los siguientes requisitos sin perjuicio de las instrucciones que para el efecto sean impartidas por la entidad Adquirente de acuerdo con las reglas del sistema de Marca correspondiente o por CredibanCo, en función de las diferentes soluciones tecnológicas que de tiempo en tiempo puedan ser implementadas para la aceptación de instrumentos de pago:

- a) Exigir la presentación del instrumento de pago y del documento de identidad (Cédula de Ciudadanía o de Extranjería o Pasaporte), en el momento de la venta, y efectuar el cotejo entre las firmas y contenido de tales documentos, así como comparar la fisonomía del tarjetahabiente con las registradas en el documento de identidad y/o en la tarjeta (para el caso de las tarjetas dotadas con foto).
- b) Cerciorarse de que el instrumento de pago se encuentre vigente. Lo anterior supone la obligación de NO ACEPTAR instrumentos de pago cuyo plazo de vigencia haya vencido o cuya cancelación o extravío u orden de retención le haya sido comunicado o reportado por el Sistema de Pago de CREDIBANCO, lo que ocurre usualmente en el mismo momento de la transacción.
- c) Verificar las características de seguridad del instrumento de pago, aspecto sobre el cual el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es capacitado por INCOCRÉDITO, tales como el holograma, logo, panel de la firma (en el cual debe estar estampada la firma del tarjetahabiente), así como las características externas y la consistencia de la información contenida en este.

Producto de esta verificación, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se deberá abstener de aceptar tarjetas que presenten enmendaduras, adulteraciones, perforaciones, alteraciones en el panel de la firma o cualquier otra anomalía visible que haga imposible la verificación de los datos de la tarjeta o dificulte la plena identificación del tarjetahabiente o permita sospechar o colegir que se trata de un posible fraude.

- d) Retener el instrumento de pago cuando el Sistema de Pago solicite su retención.
- e) Comparar los (4) primeros dígitos del número de cuenta grabado en el instrumento de pago con los (4) dígitos impresos encima o debajo del número de cuenta. Si estos (4) dígitos no coinciden el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe proceder a retenerlo.
- f) Timbrar todos los pagarés con la máquina imprinter para transacciones manuales, para que en dicho pagaré queden impresos el código, el nombre del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el nombre del tarjetahabiente, el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y demás información realzada tanto en la tarjeta como en la máquina imprinter y sus elementos.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- g) Diligenciar debida y completamente la información que se describe en el pagaré, en el caso de las transacciones manuales, y verificar la información contenida en el pagaré o en el comprobante de venta que genere el dispositivo de acceso, en caso de las transacciones electrónicas, de modo tal que la información de tales documentos corresponda con la información real de la transacción, lo que incluye, fecha, valores, número de autorización, nombre y código del establecimiento y demás información relevante.

Para los efectos de las transacciones por datáfono y otros dispositivos electrónicos, donde los pagarés y comprobantes permanecen en la custodia del establecimiento, la cifra del soporte deberá coincidir con el registro electrónico de la operación. CREDIBANCO tendrá para todos los efectos legales, operativos y contractuales el registro electrónico, como el único valor atendible.

En el evento en que la totalidad de bienes o servicios de un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tengan una misma tarifa tributaria y mientras tal situación se mantenga, éste podrá solicitar, a riesgo propio, la automatización del respectivo registro y cálculo correspondiente. CREDIBANCO no asume responsabilidad alguna por los errores en la programación de los dispositivos, ya que es deber del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO cerciorarse al momento de la instalación de que el dispositivo en cuestión haya quedado debidamente configurado previamente a operarlo, así como reportar de manera pronta y oportuna, con base en la conciliación de depósitos y operaciones, cualquier anomalía relacionada con la debido registro, liquidación y abono de operaciones o con su correcto direccionamiento, nomenclatura del establecimiento e identificación de la cuenta de abono.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a la Entidad Adquirente y/o Pagadora, según sea el caso, del sistema donde tiene la cuenta habilitada para cargar sin previo aviso el valor de cualquier pagaré o nota de compra sin número de autorización asignado por CREDIBANCO, que carezca de la correspondiente autorización o que no reúna los demás requisitos exigidos por el Sistema.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que durante todo el proceso debe mantener la tarjeta en su poder, efectuará un último cotejo entre la firma del tarjetahabiente registrado en el comprobante de venta y la registrada en el panel de firmas, salvo en el caso de medios de acceso que hayan sido habilitados con un panel electrónico para la firma, cuando la misma no sea objeto de impresión.

Las anteriores obligaciones de cotejo y verificación para ventas de carácter presencial aplican en todo lo que sea pertinente a aquellas modalidades de ventas no presenciales en las que es posible efectuar total o parcialmente las actividades antes descritas, como en el caso del programa de domiciliación o el de pago por partes al momento de matrícula o enrolamiento del tarjetahabiente.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, para el caso de las ventas de carácter no presencial, es autónomo de definir las políticas de venta y los procesos de validación y confirmación de la identidad de su cliente, previos, simultáneos o posteriores a la operación, dirigidos a mitigar su riesgo transaccional, atendiendo en todo caso las directrices definidas para el efecto en el correspondiente Sistema de Marca por la Entidad Adquirente. No obstante, en desarrollo de tales procesos no podrá recabar ni almacenar información financiera de carácter sensible que por su naturaleza suponga o pueda suponer un riesgo para la seguridad del Sistema de Pago.

En el caso de que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO haya sido autorizado para procesar compras con instrumentos de pago PREPAGO con una destinación específica, tales como bonos de alimentación, suministro de combustible, vestuario, transporte, etc. de un sistema de marca o entidad administradora de este tipo de instrumentos, esto es, con instrumentos de pago que constituyen bonos para la adquisición de alimentos, vestuario, combustibles u otra destinación específica, deberá verificar en cada caso previamente a procesar el pago y obtener la respectiva autorización, que los bienes o servicios objeto de pago a través de dichas tarjetas correspondan a los bienes o servicios aptos de ser adquiridos con las mismas, debiendo en todo caso conservar disponibles los respectivos registros de tales compras por los términos de ley.

Para el caso de las tarjetas que funcionan como bonos para el consumo de ciertos bienes o servicios específicos se deberá tener en cuenta los identificadores que determinan la aceptación y uso de la misma: (1) Bonos, tarjetas o bolsillos ligados a prestaciones de alimentación: El uso de estos instrumentos de pago se encuentra circunscrito a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debidamente y habilitados para recibir este tipo de tarjetas, en particular, establecimientos cuyo objeto o MCC, se encuentre relacionado con la venta o suministro de alimentos preparados y/o no preparados, esto es, supermercados, restaurantes, almacenes por departamentos con supermercados y establecimientos de comidas rápidas, entre otros. (2) Bonos, tarjetas o bolsillos ligados a prestaciones de suministro de gasolina: El uso de estas tarjetas se encuentra circunscrito a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debidamente habilitados para recibir este tipo de instrumentos de pago, en particular, estaciones de servicio. (3) Otros: La misma regla de correspondencia entre el uso autorizado de la tarjeta y el bien o servicio, se observará respecto de las otras tarjetas o componentes ligados a usos específicos. Así, por ejemplo, las tarjetas de vestuario, sólo podrán ser aceptadas en los establecimientos que vendan vestuario para el pago de prendas de vestir.

En todos los casos de tales tarjetas prepago de destinación específica, el tarjetahabiente al acercarse al establecimiento de comercio realizará la transacción de manera presencial y con validación de PIN. Si el tarjetahabiente intenta realizar una compra en un comercio que no pertenece a la categoría permitida por su tarjeta, o en un comercio de la categoría que aún no ha sido incluida en el plan de validación de comercios esta transacción será rechazada. Estas transacciones, no obstante, se consideran técnicamente exitosas dentro del sistema para efectos tarifarios.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5.2.2. Proceso de Autorización y Depósito

Tramitar el número de autorización para cada transacción. El proceso de autorización tiene por objeto exclusivo confirmar la existencia de fondos o cupo disponible del número de tarjeta registrado en el sistema y/o validar el estatus de vigencia de la tarjeta. No constituye confirmación acerca de la identidad del tarjetahabiente y por tanto no implica un traslado del riesgo de fraude. La existencia de una autorización es un elemento relevante en la definición del riesgo financiero.

Está prohibido para EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que utilice números de autorizaciones falsos o sistemas de autorización no avalados por CREDIBANCO, atendiendo en todo caso las directrices definidas para el efecto en el correspondiente Sistema de Marca por la Entidad Adquirente.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a su Entidad Adquirente a retrotraer o cargarle en forma directa y sin previo aviso, el monto equivalente a las transacciones que carezcan de autorización.

En transacciones manuales, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a obtener una autorización telefónica para cada una de las transacciones de venta. Para estos efectos, deberá: (1) Solicitar la correspondiente autorización a la Entidad Financiera Emisora, a través del Contac-Center de CREDIBANCO; y (2) Anotar en el pagaré de venta el número de autorización en caso de que haya sido autorizada la transacción.

Para el caso de las ventas de carácter no presencial EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá efectuar el procesamiento de las transacciones por el medio adecuado, según sea transacciones MO/TO, transacciones de COMERCIO ELECTRÓNICO u otra modalidad de venta no presencial. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO será responsable por la obtención de la autorización por el medio apropiado, y en general por la correcta marcación de las transacciones que se generen para ventas no presenciales, conservando las funcionalidades dispuestas en la aplicación que recibe para su correcto procesamiento. Cualquier modificación sobre la herramienta de software proporcionada por CREDIBANCO, que genere cambios en el manejo de los indicadores de las transacciones de compra, correrá bajo la responsabilidad del establecimiento.

Los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO que hayan sido dotados o autorizados para manejar sistemas automáticos de solicitud de autorizaciones no podrán reintentar, en el mismo día, el proceso de autorización de una transacción negada por el sistema. Tampoco podrán reintentar el proceso de transacciones que en su primer intento fueron negadas por las causales de negación previstas en este Reglamento.

En caso de reintentos de solicitud de autorizaciones en este tipo de ventas y en las de carácter electrónico (Datafonos y dispositivos similares), que por su número, persistencia en el tiempo o

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

características afecten la eficiencia del Sistema de Pago, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá ser amonestado y/o se le podrán cargar el costo de tales procesos. La Entidad Adquirente o Pagadora podrá trasladar al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO las multas que el Sistema de Pago le imponga por incumpliendo de niveles de servicio y/o establecer otro tipo de penalidades ligadas a estas conductas.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá realizar el proceso de consignación de sus vouchers de transacciones manuales dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de realización de la transacción. En caso de no efectuar dicha consignación dentro del plazo antes previsto, la Entidad Adquirente queda relevada de su función de adquirir tales pagarés u operaciones y se limitará a actuar como procurador para el cobro, con el apoyo de CREDIBANCO, corriendo el riesgo crediticio por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

En el caso de las ventas realizadas por canales electrónicos o no presenciales, si la venta no se refleja dentro de la cuenta de depósito del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ocurrencia, éste podrá tramitar ante su Entidad Adquirente o Pagadora la novedad y solicitar la consignación de su importe, solicitud que hará, como máximo dentro de los treinta días corrientes (30) corrientes contados a partir de la fecha de la operación. De no tramitarse la solicitud dentro de dicho plazo, la Entidad Adquirente o Pagadora queda relevada de su función de adquirir tales pagarés u operaciones y se limitará a actuar como procurador para el cobro, con el apoyo de CREDIBANCO, corriendo el riesgo crediticio por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

### 5.2.3. Impuestos

Para el caso de los comercios que tengan los datafonos configurados de forma automática, el comercio está obligado a validar que el cálculo de IVA y/o impuesto al consumo esté de acuerdo con la tarifa que recaiga sobre el tipo de producto y/o servicio de acuerdo con las normas aplicables. En el caso de los comercios que tengan datafonos en configuración manual, el comercio deberá asegurarse de ingresar el valor correcto del impuesto respectivo.

**Parágrafo:** Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto por el Gobierno nacional mediante la Ley 2010 de 2019 que establece la exención del IVA por 3 días y dado el funcionamiento actual de los sistemas de CredibanCo, los comercios previstos en el artículo 25 de la referida ley, deberán ingresar de forma manual el valor del IVA en CERO (0) para aquellos bienes amparados por la exención de acuerdo con el artículo 24 ibidem y su reglamentario, lo anterior aplica tanto para el caso de datafonos en configuración manual como para la configuración automática, de conformidad con las instrucciones que imparta CredibanCo a los comercios.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**TRANSACCIONES A TRAVES DE UNA PASARELA DE PAGOS.** Si el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO realiza pagos online a través de un tercero: Pasarela de pagos o Agregador, éste autoriza de manera expresa a CredibanCo a compartir con dicho tercero los accesos a la plataforma de pagos.

Y a su vez, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a dicho Tercero para la administración de la plataforma de pago y divulgación de la información con CredibanCo, dejando indemne a CredibanCo de los riesgos asociados a dicha administración.

### 5.2.4. Obligaciones del Agregador

Sin perjuicio de las disposiciones del Reglamento de Afiliación de Agregador, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y/o Agregador reconoce que la actividad a desarrollar supone la recepción de dinero del cual no es propietario, reconoce que el dinero recibido corresponde a la actividad económica propia de los Comercios Agregados. Por lo anterior, el Agregador se obliga a:

- a) Pagar las tarifas por los servicios del Esquema Agregador y los Servicios de Acceso a la Red de los Comercios Agregados de acuerdo a lo establecido en el Anexo de Tarifas anexo al Reglamento de Agregador.
- b) Se obliga en su contabilidad a discriminar los recursos que reciba por cuenta de sus Comercios Agregados, asociados a los pagos recibidos por ventas con tarjetas o cualquier otro medio de pago que se homologue así, como de la titularidad de los mismos, no pudiéndolos tratar como ingresos propios. A su vez, llevará en forma separada la contabilidad y registro detallado de los movimientos derivados de estas operaciones para lo cual, dispondrá de una cuenta por cada Comercio Agregado, así garantiza que no pagará rendimientos sobre los recursos a favor del Comercio Agregado.
- c) Garantizar que posee una cuenta de adquirencia con una Entidad Adquirente o Pagadora actuando en calidad de banco patrocinador del Agregador.
- d) Garantizar que los dineros adquiridos como producto del Esquema Agregador serán depositados en la cuenta menciona en el numeral anterior.
- e) Poner a disposición los dineros para el pago que corresponde a los Comercios Agregados, asociados a los pagos recibidos por ventas con tarjetas o cualquier otro medio de pago que se homologue, conforme se acuerden en los respectivos contratos, y en todo caso no podrá ser en un tiempo mayor a 30 días calendarios contados desde el ingreso de los mismos a la cuenta del Agregador.
- f) El Agregador mantendrá debidamente informados a sus propios acreedores acerca del carácter operativo o puente de las cuentas de

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

depósito en la que se haya dispuesto a recibir por cuenta de sus Comercios Agregados, los abonos correspondientes a sus operaciones y por tanto, la titularidad que mantienen éste último sobre dichos recursos.

- g) Constituir el esquema de garantías exigido por la Entidad Adquirente o Pagadora actuando en calidad de banco patrocinador del Agregador, a efectos de asegurar el correcto desarrollo del modelo y cubrir los riesgos asociados al mismo.
- h) Disponer de la información necesaria para la actualización de la matriz de riesgos, cuando así lo considere necesario CredibanCo.
- i) Garantizar que cumple, junto con sus comercios Agregados, los estándares básicos PCI así como los canales de acceso ofrecidos para ventas presentes, lo cual no implica estén certificados en, salvo que procesen, almacenen o transmitan datos sensibles de tarjetas débito y/o crédito tales como el número PAN completo, el nombre de tarjetahabiente, la fecha de expiración y el código de servicio y el código de seguridad CVC. Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo se reserva la facultad de solicitar el cumplimiento de nuevas certificaciones o requerimientos de acuerdo al estándar de la industria.
- j) Cumplir las exigencias legales relativas al deber de conocimiento del cliente y demás cargas propias de su relación contractual con los respectivos Comercios Agregados, estableciendo controles de validación mínimo en las listas de OFAC y ONU
- k) Autorizar a CredibanCo para efectuar revisiones respecto del cumplimiento de las obligaciones derivadas del desarrollo del Esquema de Agregación, lo que incluye la facultad de contactar a los Comercios Agregados con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Agregador,
- l) Garantizar que los Comercios Agregados sean vinculados correctamente con el MCC al que corresponda según su actividad económica.
- m) Honrar todas las transacciones generadas en los Comercios Agregados, garantizando el cumplimiento y la puesta a disposición de los saldos a favor de estos últimos. sin perjuicio de los mecanismos que haya convenido para el manejo de los cargos, contracargos, reversiones y manejo de controversias dentro del sistema de pagos o de las reservas o fondos que haya convenido con dicha finalidad.
- n) Garantizar que cumplen con la normatividad que restringe la captación masiva de dineros del público.
- o) Asumir toda la responsabilidad de las operaciones y/o transacciones generadas, ordenadas y/o reportadas a través de los canales de ventas ofrecidos de su propiedad, así como de los terminales electrónicos instalados en los establecimientos propios y/o de los Comercios

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Agregados con los cuales tenga acuerdos comerciales, lo que comprende el soportar en la cuenta de depósito las reversiones, cargos o retenciones de abonos pendientes y/o el honrar el importe total de las operaciones que hayan motivado tales medidas, mediante la devolución o la transferencia de las sumas correspondientes cuando los saldos en cuenta o el producto de las nuevas operaciones resulten insuficientes para el efecto.

- p) La responsabilidad supone que en la aplicación de estas medidas ser parte de la premisa de unidad de caja de la cuenta de depósito donde recibe el recaudo de sus Comercios Agregados, por lo que no se individualiza la situación de cada uno de los Comercios Agregados previa a la aplicación de las medidas en cuestión.
- q) Asumir cualquier pérdida económica en los casos de fraude que se presenten en los Comercios Agregados en virtud del Esquema Agregador. CredibanCo actúa como un simple intermediador en la operación y en ningún caso asumirá pérdidas patrimoniales por fraudes o actividades defraudadoras a través de las compras que se realicen con la solución implementada por el Agregador.
- r) Mantener indemne a CredibanCo frente a la ejecución del Esquema Agregador, asumiendo cualquier valor que tenga que pagar CredibanCo respecto de los Comercios Agregados o cualquier tercero interviniente en el modelo que desarrolla el Agregador.
- s) Cumplir con las obligaciones que le corresponde, con la finalidad de prestar un servicio de la más alta calidad, garantizando que el cumplimiento de sus obligaciones no contraviene ni viola ninguna disposición legal o contractual que se encuentre vigente o que llegare a estar vigente durante la ejecución del Esquema Agregador.
- t) Contar con los mecanismos de contingencia y continuidad de la operación que se obligan a aplicar.
- u) Garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad aplicable.
- v) Garantizar no utilizar, ni sus Comercios Agregados, la marca CredibanCo, ni podrá entenderse que el presente contrato genera la facultad de representación de CredibanCo. En caso de requerirse el uso de la marca, deberá solicitar previamente la autorización a CredibanCo.
- w) Garantizar el uso adecuado de los POS en sus Comercios Agregados, en cuanto al funcionamiento, seguridad e integridad de la información.
- x) Garantizar, mediante la adopción de las medidas de seguridad lógica, física, de procesos, contractual y comunicaciones, la seguridad de la información propia de la operación que se almacene legítimamente en sus dispositivos o a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo del Esquema Agregador, absteniéndose de almacenar información que no se

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

le haya autorizado a almacenar, previendo el uso indebido o no autorizado de la información o su fuga, reportando cualquier siniestro que envuelva la información y adoptando los protocolos previstos por el sistema de pagos para el intercambio de información, administración de claves, niveles de atribución y manejo de situaciones. Así mismo, el Agregador velará porque sus Comercios Agregados adopten y sigan, de acuerdo a su tamaño y perfil, las mejores prácticas en el manejo y custodia de la información y documentación.

- y) Garantizar que no realizará la vinculación de comercios que hayan sido desafiliados y mantengan un alto perfil de fraude, o que desarrollen actividades que por sus características o naturaleza presenten una alta probabilidad de ser usados o resultar víctimas de actividades delictivas o de transacciones fraudulentas, en desarrollo de la gestión del riesgo operacional, riesgo de fraude, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y riesgos financieros, entre otros, el Agregador no realizará la vinculación de los comercios cuya actividad corresponda a las contempladas en la lista restrictiva de comercios, sin que esta lista limite la facultad de CREDIBANCO de rechazar la afiliación de un comercio que se encuentre en una situación análoga.
- z) Suscribir con cada uno de los Comercios Agregados cláusulas o acuerdos de confidencialidad, con el fin de garantizar el deber de confidencialidad sobre toda la información que llegue a conocer en virtud del desarrollo del Esquema Agregador.
- aa) Atender las reclamaciones de sus clientes así como la gestión de controversias que se deriven de la transaccionalidad de estos, entendiendo que estos procesos pueden o no estar asociados al riesgo de fraude.
- bb) Restituir a CredibanCo los datafonos y en general cualquier equipo, juntos con los accesorios periféricos, entregados al Agregador y/o a sus Comercios Agregados, cuando se culmine la relación contractual o cuando sean requeridos por CredibanCo en perfecto estado de funcionamiento, salvo el desgaste normal del paso del tiempo, sin que pueda retenerlos por ninguna causa. En caso de pérdida o daño de algún datafono y/o equipo, el Agregador deberá pagar a CredibanCo el valor económico de acuerdo a los parámetros establecidos este último.
- cc) La interoperabilidad supone por parte del Agregador, el cumplimiento de los estándares y especificaciones de seguridad de la información contenidas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, para ello las partes deberán:
- dd) Adecuar sus sistemas para registrar la información fluya en uno y otro sentido.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- ee) Realizar y mantener conexiones lógicas y físicas entre el Agregador y sus Comercios Agregados
- ff) Monitorear su infraestructura operativa y tecnológica; estar en condiciones de detectar anomalías y procesar las alertas relacionadas con posibles eventos significativos relacionados con la operación de la misma.
- gg) Mantener las líneas de comunicación, módems y los equipos de telecomunicación necesarios para interconectar los sistemas.
- hh) Realizar todas las demás adecuaciones técnicas y operativas que se requieran para la adecuada integración.
- ii) Cumplir con todas y cada una de las obligaciones adquiridas para la prestación del Esquema Agregador y las que de buena fe se deriven del acuerdo.
- jj) Mantener y garantizar dentro de los estándares definidos la información que se produzca por las transacciones hechas en las terminales, de acuerdo con el objeto del Esquema Agregador.
- kk) Solucionar los problemas técnicos o de cualquier otra índole que impidan o interrumpan el tráfico normal de la información por su infraestructura operativa y tecnológica para garantizar los niveles establecidos y solucionar los inconvenientes que se presenten y que impidan la operación.
- ll) Ejecutar los planes de continuidad establecidos por las partes en caso que contingencias que afecten la operación.
- mm) Implementar y mantener los mecanismos requeridos de encriptación y seguridad de la información para el cumplimiento de las normas vigentes y las políticas de seguridad.
- nn) Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica, en cumplimiento del objeto del presente Esquema Agregador. El Agregador, se abstendrá de almacenar en el respectivo dispositivo o en otro medio, la información sensible de las tarjetas o instrumentos de pago que reciban acceso en sus canales, sin perjuicio de conservar los datos de vouchers, para efectos de ubicar la transacción en caso de controversia.
- oo) Cumplir con las demás obligaciones establecidas para el Esquema Agregador.

### OBLIGACIONES ADICIONALES A CARGO DEL AGREGADOR CON DISPOSITIVOS PROPIOS:

Cuando el Agregador ejecute el Esquema Agregador con dispositivos propios deberá cumplir con las siguientes obligaciones adicionales:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- a) Garantizar el cumplimiento de los diferentes procesos de certificación que se requiere para habilitar el uso de dispositivos de terceros.
- b) Suscribir los documentos que requiera la red para habilitar el uso de los dispositivos propios para el desarrollo del Esquema Agregador.
- c) El Agregador debe presentar a CredibanCo la siguiente documentación para formalizar la afiliación:
  - Firma del Reglamento Agregador.
  - Certificación bancaria en donde estará la cuenta de adquirencia en la Entidad Adquirente o Pagadora actuando en calidad de banco patrocinador del Agregador.
  - Documentos solicitados relacionados con la certificación PCI (para Venta No Presente y para aquellos que trabajen con sus propios dispositivos).

### OBLIGACIONES ADICIONALES A CARGO DEL AGREGADOR CON DISPOSITIVOS de CREDIBANCO:

Cuando el Agregador ejecute este modelo con dispositivos de CredibanCo deberá cumplir con las siguientes obligaciones adicionales:

- a) Firma del Reglamento Agregador.
- b) Certificación bancaria en donde estará la cuenta de adquirencia en la Entidad Adquirente o Pagadora actuando en calidad de banco patrocinador del Agregador.
- c)

### OBLIGACIONES DE CREDIBANCO: CREDIBANCO estará a cargo de:

- a) Administrar el sistema de pagos vinculado a los intercambios monetarios y compensación interbancaria entre las Entidades Financieras Participantes.
- b) Entregar los Terminales o POS de acuerdo a lo convenido en el documento de Servicios de Acceso a la Red, en los eventos que aplique.
- c) Guardar estricta reserva y confidencialidad sobre cualquier información interna obtenida durante el desarrollo de la relación y proteger contra acceso no autorizado y uso indebido.
- d) Cumplir con las obligaciones que le corresponde, con la finalidad de prestar un servicio de la más alta calidad, garantizando que el cumplimiento de sus obligaciones no contraviene ni viola ninguna disposición legal o contractual que se encuentre vigente o que llegare a estar vigente durante la ejecución del Esquema Agregador.
- e) Contar con los mecanismos de contingencia y continuidad de la operación que se obligan a aplicar.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- f) La naturaleza de la responsabilidad de CredibanCo frente al Agregador, es la correspondiente a la de las obligaciones de medio y no a las de resultado. Para estos efectos se entiende por obligación de medio, aquella que se traduce en la realización de los mejores esfuerzos profesionales enderezados a obtener un resultado, pero sin que tal carga suponga, en manera alguna, el compromiso de obtenerlo.

### 5.2.5. Control del Fraude

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a tomar las medidas idóneas de seguridad dentro de su organización, acordes con el tipo de venta (programa en el que participe) y con Los requerimientos del almacenamiento de la información relativa a sus clientes y/o los tarjetahabientes y/o sus compras, según el caso. Esta obligación comprende, sin limitarse a ello:

- a) Acatar las directrices y recomendaciones que CREDIBANCO y/o INCOCREDITO llegare a expedir en materia de seguridad, atendiendo en todo caso las directrices definidas para el efecto en el correspondiente Sistema de Marca por la Entidad Adquirente.
- b) El deber de contar con procedimientos o sistemas de prevención, control y seguridad, acordes con el tipo de venta, que cubran los riesgos de fraude vinculados a posibles vulnerabilidades en el área física, lógica y/o de comunicaciones propia de los recursos humanos, físicos, informáticos y/o logísticos utilizados en la operación.

El manejo y custodia del perfil de usuario y de la contraseña de acceso requerida para la realización de operaciones, en algunos de los dispositivos y/o programas, es de entera responsabilidad del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

- c) El deber de designar a personal de su confianza y manejo para la operación de los medios de acceso y de prevenir la infidelidad de su personal o el acceso no autorizado de terceros a dichos dispositivos.

En todo caso el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a responder por los actos u omisiones que impliquen dolo o culpa por parte de sus empleados o dependientes.

- d) La obligación de conocer a su cliente y el mercado, de un modo tal que esté en condiciones de identificar operaciones que por su número, cuantía o características se salgan de los patrones habituales y puedan implicar un fraude o un mecanismo para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. Esta obligación también supone el deber de implantar los mecanismos de control y actualización de la información relacionada con sus clientes que le permitan realizar sus operaciones dentro de los

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

parámetros de seguridad y calidad que se requieran, según sea su operación y/o tipo de bien o servicio comercializados.

- e) Monitorear el comportamiento de sus ventas y reportar a CREDIBANCO los hechos que merezcan alguna investigación, tales como incrementos extraordinarios en el volumen de ventas o patrones de compra que resulten sospechosos. Este monitoreo, en el caso de las ventas de carácter no presencial deberá realizarse de manera diaria.
- f) Informar a CREDIBANCO y a su Entidad Adquirente o Pagadora, todo hecho irregular que conozca y pueda involucrar un riesgo a la seguridad del Sistema de Pago de CREDIBANCO o conducir a un fraude en la transacción, lo que incluye sin limitarse a ello, el reporte del hurto de bases de datos o equipos con información sensible.
- g) Asumir el riesgo de fraude en los casos que le corresponde asumirlo, conforme a la política de distribución del riesgo definida en este Reglamento y/o con lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca. En los eventos en que, por regla general, le corresponde asumir el riesgo de fraude, si se llegare a descubrir la posible existencia de culpa grave o dolo por parte de otro integrante del sistema de pagos, como producto de la investigación de INCOCRÉDITO, se relevará al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de dicho riesgo, en la medida de la solvencia y pago efectivo de quién conforme a los reglamentos de los respectivos sistemas de marca, deba asumir las consecuencias del fraude. En esta misma situación, si concurre culpa o dolo por parte del mismo ESTABLECIMIENTO o de sus dependientes o funcionarios, el relevo de responsabilidad se ajustará a las reglas de modulación de la indemnización que apliquen a la concurrencia de culpas.
- h) Efectuar las actividades de salvamento necesarias, en caso de fraude, para neutralizar o minimizar sus efectos, ya sea que obre en su propio interés (cuando le corresponde asumirlo) o en el mejor interés del Sistema de Pagos.
- i) Cerciorarse del correcto funcionamiento de los aplicativos y medios de acceso, previamente a su puesta en producción.
- j) Efectuar el seguimiento permanente de los movimientos de la cuenta de depósito habilitada y realizar la conciliación entre las ventas con tarjeta y los abonos en cuenta correspondientes, reportando al sistema de pago de cualquier anomalía al respecto.
- k) Actuar conforme al principio de transparencia, denunciando ante las autoridades competentes los hechos dolosos o fraudulentos que comprometan la seguridad del sistema ante las autoridades, y ofreciendo todo el soporte y ayuda necesario a CREDIBANCO e INCOCRECITO en el adelantamiento de las labores de prevención, control y reacción frente al fraude.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

CREDIBANCO, así como la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca, podrá establecer limitaciones o restricciones para el caso de las ventas a distancia o para segmentos identificados como de alto riesgo o del análisis de perfiles de riesgo, en función del origen de los instrumentos de pago, el monto de las ventas, el tipo de bienes o servicios u otros factores que incidan en el perfil de riesgo de este tipo de transacciones.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acepta las investigaciones, auditorías y visitas que periódicamente realizan los funcionarios de CREDIBANCO a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO. Asimismo acepta la intervención de INCOCREDITO en tales investigaciones, auditorías y visitas, organismo de seguridad especializado en la prevención e investigación de fraudes con instrumentos de pago y en la auditoria de los sistemas de procesamiento de las operaciones y custodia de la información y documentos.

Para efectos de garantizar el debido proceso en este tipo de actuación privada, de dichas visitas se levantará por parte de INCOCREDITO, un informe estandarizado, dejando una copia a la disposición del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Éste podrá controvertir lo señalado en dicho informe y suministrar las pruebas y alegaciones que estime del caso. Surtida la investigación técnica se citará al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a una reunión de la que se sentará un acta, y donde se le informará de los resultados de la investigación, las recomendaciones y decisiones tomadas por el sistema de pagos. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en caso de desacuerdo, podrá solicitar la reconsideración de las conclusiones y medidas tomadas con base en la investigación, aportando si es del caso nuevas pruebas. Se garantiza al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO el acceso al expediente de la investigación e informe correspondiente. La decisión final del sistema de pagos producirá efectos inmediatos, no obstante, en caso de persistir el desacuerdo por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, éste quedará en entera libertad de ejercer las acciones legales a su alcance. El informe de INCOCREDITO no es vinculante para CREDIBANCO ni las Entidades Adquirentes o Pagadoras con interés en el mismo. En todo caso, las medidas que se tomen, mantendrán una correlación y graduación acorde a la gravedad de las faltas o a la valoración del riesgo correspondiente. INCOCREDITO procederá con estricta observancia de los presentes principios, los que incorporará en sus procedimientos y manuales de operación. Así mismo informará a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO acerca de las garantías, etapas y plazos que comportan los procesos a su cargo.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO conviene con la adhesión al presente Reglamento en autorizar el registro, consulta o reporte de información concerniente a sus actividades dentro del sistema de pagos, en los registros y bases de datos o sistemas de información de CREDIBANCO, INCOCREDITO y otras bases o sistemas de información especializados, todo esto, sin perjuicio de la observancia de las garantías previstas en el artículo 15 de la Constitución Política y las leyes estatutarias que lo han desarrollado.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5.2.6. Limitación del fraccionamiento

Abstenerse de fraccionar la venta, esto es, de realizar una división no autorizada del total de la venta en varias transacciones con cargo a una misma tarjeta. Si así ocurriera, la responsabilidad será exclusiva del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, caso en el cual las Entidades Financieras Adquirentes se abstendrán de cancelar tales pagarés. El fraccionamiento no de la venta, pero de los instalamentos de la misma, solo se encuentra autorizado para programas especiales del Sistema de Pago, a los que haya aplicado el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y a los cuales se le haya autorizado su afiliación, que conlleven tal tipo de fraccionamiento, tales como los programas de Pago Por Partes y Domiciliación. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo Sistema de Marca.

### 5.2.7. Operaciones no autorizadas

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO solo podrá efectuar las operaciones de venta de productos o servicios propios acordes con su objeto y la ley. En consecuencia, deberá abstenerse respecto de las operaciones con tarjeta de otorgar préstamos en efectivo, de cambiar cheques, de respaldar con pagarés obligaciones contraídas por los tarjetahabientes con anterioridad al día de la venta o prestación del servicio, o de índole diferente al objetivo social del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, así como de ofrecer al tarjetahabiente, o aceptar del mismo solicitudes de descuento que busquen cambiar la operación del sistema por otra distinta, o de aceptar una tarjeta para cobrar o refinanciar una deuda existente con anterioridad a la fecha real de la operación. En desarrollo de lo anterior, ni la Entidad Adquirente o Pagadora, ni el Sistema de Pago en general, pagará u honrará ningún comprobante que se haya originado como resultado de un acto distinto a la venta en condiciones ordinarias de bienes o servicios entre el tarjetahabiente y el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o una operación de pago de facturas, impuestos u otras operaciones autorizadas. Si con posterioridad a la fecha de la transacción se establece la realidad de la operación como una ajena al giro ordinario del negocio, dicha transacción podrá ser objeto de reversión. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las operaciones soportadas por el Sistema de Cash Back, "cambio de efectivo" y/o de Pago por Partes, previamente autorizadas a algunos ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, del programas de recaudo de facturación previsto en este reglamento, de la solución multicomercio, así como del uso compartido y que sea autorizado de medios de acceso con distribuidores de minutos de telefonía fija o celular y/o bienes o servicios semejantes.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá abstenerse de solicitar el Código de Seguridad impreso al respaldo de las tarjetas. Esta información no podrá ser solicitada en ningún caso, ni ser objeto de almacenamiento. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a CREDIBANCO a efectuar procesos de auditoria para efectos de verificar el debido acatamiento de esta prohibición.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5.2.8. Restricciones ligadas al carácter personal de la habilitación

Abstenerse de facilitar a otros Establecimientos Comerciales, el medio de acceso y/o papelería, para la realización de ventas con tarjetas o instrumentos de pago autorizados al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

La AFILIACIÓN, por parte de la Entidad Financiera Adquirente y la VINCULACIÓN por parte de CREDIBANCO, que habilitan al ESTABLECIMIENTO para la aceptación de las tarjetas e instrumentos de pago aceptados en la Red y Sistema, es de carácter *intuitu personae* y, por tanto, no podrá ser objeto de cesión, sin la previa autorización de la Entidad Adquirente o Pagadora y CREDIBANCO respectivamente.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a reportar todo cambio significativo de su operación con destino a su Entidad Adquirente o Pagadora y a CREDIBANCO, y a mantener actualizada la información solicitada con motivo del proceso de AFILIACIÓN y el de VINCULACIÓN.

Entre otros eventos, se considera información eventual relevante todo cambio apreciable en la estructura de propiedad del negocio, como en el caso de las adquisiciones de acciones, participaciones o cuotas sociales que representen el 5% o más del poder accionario o nivel de control del respectivo ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

Así mismo el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe notificar por escrito a CREDIBANCO cualquier cambio de su domicilio, dirección en Internet, denominación o razón social, cambios en la cuenta de depósito por novedad o cancelación de la misma.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO libera a CREDIBANCO de toda responsabilidad si la correspondencia o notificaciones que se entreguen o efectúen en el domicilio físico o electrónico registrado no es recibida por éste, aceptando en este acto que el contenido e información de dicha correspondencia o notificaciones surtirá todos sus efectos legales entre las partes como si hubiera sido recibida por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por el solo hecho de su envío a la dirección reportada. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga igualmente a consultar regularmente el correo electrónico registrado por el mismo, la página Web <http://www.CREDIBANCO.com.co>, así como a leer las publicaciones institucionales.

En aquellos eventos en que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acuda a los servicios en outsourcing de un tercero especializado o participe de un portal, práctica permitida en el procesamiento de ventas y recaudos a distancia, lo hará a su propio y exclusivo riesgo, por lo cual, tal

Tipo de mediación en los recaudos no exonerará al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO del cumplimiento y observancia del presente reglamento. De este modo, cuando EL

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO delegue, en todo o en parte, a un tercero el manejo de cualquiera de las alternativas de venta y cobro automático, la responsabilidad de toda la operación ante la Entidad Adquirente o Pagadora y el Sistema de Pago de CREDIBANCO, en general, seguirá siendo de manera primaria del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

Para estos efectos, las ventas realizadas con el soporte de un portal, o de centrales de procesamiento telefónico o de otra índole, se reputarán como efectuadas en su integridad por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Sin perjuicio de lo anterior, tales portales deberán contar con la debida certificación en el estándar PCI/AIS y cumplir con los niveles de servicio y control de negaciones que aplican a procesadores de las tarjetas e instrumentos de pago de los diferentes sistemas de marca internacionales o que apliquen a las tarjetas e instrumentos de pago de marcas privadas o de carácter local. En los mismos casos, se deberá garantizar la plena observancia de las disposiciones de protección al consumidor previstas en el Estatuto de Protección al Consumidor, relativas a las ventas por Comercio Electrónico, otorgando toda la información requerida por dicha ley y estableciéndose un mecanismo ágil y transparente para procesar las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores.

Bajo los términos del presente Reglamento, CREDIBANCO podrá autorizar a portales de Internet, Call-Centers y otros centros de procesamiento, para que manejen de forma descentralizada, por fines de seguridad, la información de la transacción, de modo que los tarjetahabientes que deseen efectuar las compras en ESTABLECIMIENTOS que hagan parte de la RED CREDIBANCO, abonados en el portal, Call-Centers y/o centros de procesamiento, tramiten segmentos del proceso de autorización a través de dichas entidades.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá enviar a CREDIBANCO una comunicación escrita, en la que autorice al tercero u outsourcer para el uso del certificado digital y de las alternativas de cobro automático, única y exclusivamente en nombre del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

Sin desmedro de todo lo anterior, los contratos de servicios en outsourcing que celebre EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberán reflejar lo dispuesto en este Reglamento y garantizar el debido cumplimiento por parte del tercero especializado de las cargas y obligaciones que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO está obligado a cumplir por virtud del presente Reglamento, de su relación de AFILIACIÓN con la Entidad Adquirente o Pagadora y del ordenamiento legal.

En la escogencia del tercero, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá obrar con el máximo nivel de diligencia exigible de un buen comerciante.

En cualquier caso, CREDIBANCO se reserva el derecho de no tramitar los recaudos a distancia que se realicen a través de entidades que presten servicios en outsourcing, que a su juicio y parecer, no revistan o dejen de revestir las condiciones de confianza y seguridad suficientes. En dicho evento, las consecuencias económicas propias de la decisión de veto correrán por cuenta del

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. El no ejercicio de esta facultad, no implica una certificación tácita de CREDIBANCO sobre la bondad o la idoneidad de los servicios del tercero.

### 5.2.9. Confidencialidad y seguridad de la información

Guardar, para todos los tipos de ventas que le sean autorizados, la más estricta confidencialidad con la información contenida en los pagarés o notas de compra que sean objeto de procesamiento, así como frente a la información sensible a la que llegare a tener acceso derivada de la utilización de una tarjeta o instrumento aceptado en la Red y Sistema.

Se entiende como información sensible la que afecta el derecho a la intimidad del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, o la que resulta importante para la realización de transacciones a distancia o cuya posesión por parte de terceros permite o facilita la comisión de fraudes, como los derivados de la suplantación de identidad.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en virtud de su adhesión al presente Reglamento, declara conocer y aceptar que dicha información por su carácter financiero se encuentra sujeta a reserva bancaria y en consecuencia mantendrá indemne a las Entidades Financieras Miembros del Sistema de Pago de CREDIBANCO y a CREDIBANCO de cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa, requerimiento, etc. del que sea sujeto como consecuencia de la violación de dicha reserva.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá abstenerse de almacenar, por cualquier medio, el contenido de cualquier pista de la banda magnética del reverso de las TARJETAS o de cualquier otro dispositivo de lectura de datos. Se prohíbe la doble lectura de la banda magnética o de cualquier otro dispositivo de lectura de datos por dispositivos propios del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, así como almacenar el código de validación de los instrumentos de pago. En caso de efectuarse registros cruzados en sus sistemas de procesamiento de las ventas, que supongan la captura de los datos relativos a la transacción financiera con propósitos legítimos, la misma se hará previa autorización de CREDIBANCO, en las condiciones de encriptación y custodia de los datos que no afecten la privacidad y seguridad de la información y que sean acordes con los estándares de seguridad de la información exigidos para la guarda y custodia de información financiera por las autoridades colombianas y con el estándar PCI/AIS<sup>15</sup>.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, podrá almacenar solamente la información de los instrumentos de pago que se le haya autorizado y resulte esencial para su negocio o para la fácil ubicación de la transacción para efectos de la atención de cualquier reclamación, siendo esta: (1) Nombre; (2) Número de la Tarjeta y/o Fecha de vencimiento; (3) Número de autorización u otro elemento que encadene la operación con sus propios registros.

---

<sup>15</sup> Standard: Payment Card Industry Security Standards Council / Account Information Security.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

En el evento de que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO haya almacenado información sensible de los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago, previamente a la entrada en vigor del presente Reglamento, deberá ajustarse a la directriz aquí establecida, mediante la destrucción o eliminación de la información cuyo almacenamiento se prohíbe y mediante la conservación de la información restante en los términos antes prescritos.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asume las siguientes obligaciones esenciales respecto de la información sensible de los tarjetahabientes que, conforme al nivel de autorización que le haya extendido su Entidad Financiera Adquirente y CREDIBANCO, almacene en sus sistemas, sin perjuicio de lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo Sistema de Marca:

- a) Almacenar todos los datos del tarjetahabiente en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.
- b) Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada.
- c) Limitar el acceso físico y lógico a la plataforma de sus equipos de cómputo y procesamiento.
- d) Proteger el acceso físico y lógico a los servidores de archivo.
- e) Separar los datos de carácter comercial sobre los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago de la demás información.
- f) Responder por los perjuicios comprobados y originados por la fuga de información confidencial y/o el mal uso de la información de los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago.
- g) Tomando como referencia los requerimientos normativos establecidos y controlados por las franquicias, los establecimientos de comercio deben cumplir con el estándar PCI DSS en su versión vigente de acuerdo con el número de transacciones anuales que éstos procesen a través de los medios de acceso en el sistema de pagos. A continuación se detallan los niveles por volumen transaccional:

	Volumen de Transacciones	On Site (AOC)	SAQ	Scan Trimestral
Nivel 1	> 6 millones	SI	NO	SI
Nivel 2	> 1 millón > 6 millones	NO	SI	SI
Nivel 3	> 20 mil	NO	SI	SI
Nivel 4	Todos los demás	NO	SI	SI

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

On site: – Revisión en sitio ejecutada por una empresa QSA (Qualified Security Assessor - QSA).

SAQ – Self Assessment Questionnaire, utilizada por comercios nivel 2, 3 y 4 los cuales no requieren validación on site. Para mayor detalle y verificación del tipo de comercio al que pertenece, se puede consultar en el - siguiente URL:

[https://www.pcisecuritystandards.org/document\\_library?category=saqs#results](https://www.pcisecuritystandards.org/document_library?category=saqs#results)

Scan Trimestral: Escaneos trimestrales de vulnerabilidades técnicas a la infraestructura tecnológica que es parte del alcance PCI DSS a través de un ASV (Approved Scanning Vendor).

- h) Los establecimientos de comercio deben reportar oportunamente, en una periodicidad trimestral o cuando CREDIBANCO lo requiera, el cumplimiento PCI DSS en su versión vigente, según el número de transacciones anuales, a través de los formatos establecidos por las diferentes franquicias en sus programas de cumplimiento. Para esto, CREDIBANCO comunicará dichos formatos y su guía de diligenciamiento.
- i) Los establecimientos de comercio deben reportar oportunamente a CREDIBANCO cualquier incumplimiento y/o incidentes de Seguridad de la Información que se presenten sobre los datos transaccionales y/o en el cumplimiento de los estándares de Seguridad de la Información, como PCI DSS en sus versiones vigentes.
- j) Los establecimientos de comercio deben impedir la captura de datos transaccionales de los tarjetahabientes en sus sistemas de información. La captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de dichos datos deberá realizarse a través de una entidad certificada PCI DSS en su versión vigente.

La Entidad Adquirente o Pagadora y CREDIBANCO se reservan, de manera individual, la facultad de ordenar y/o efectuar auditorías en forma directa, o a través de INCOCRÉDITO y/o de una entidad especializada para el efecto, para verificar las condiciones de la custodia lógica, física y organizativa de la información sensible y de los documentos y de ordenar medidas que resulten necesarias para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información, de acuerdo a las cargas y obligaciones que sean definidas por las autoridades financieras, ya sea en forma general, o por tipo de establecimiento, o forma de venta o medio de acceso, frente a información sujeta a reserva bancaria y el estándar PCI/AIS.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5.2.9 Custodia y conservación de documentos

Custodiar y conservar a disposición de CREDIBANCO las notas de compra y/o pagarés por un término no inferior al previsto en el artículo 60 del Código de Comercio o disposiciones que lo sustituyan.

Tales documentos pueden constar en medio papel, en el caso de transacciones manuales o de medios de acceso que lo generen (datáfonos y dispositivos similares), o consistir en mensajes de datos, registros de voz u otro tipo de registros magnéticos. En el evento de las domiciliaciones tramitadas por el Emisor, no se requiere de un documento complementario en donde conste la autorización, distinto al que repose en los archivos del Banco.

En los programas en que participe el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que comporten la generación de documentos equivalentes al comprobante o pagaré, o la producción de otros registros documentales, como en el evento de los formatos que diligencia el tarjetahabiente en sus operaciones de domiciliación directamente en el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, la obligación de custodia incluye estos documentos que sirven para soportar las reclamaciones que se puedan originar y establecer la realidad de la operación.

Esta obligación, se entiende sin perjuicio de las obligaciones relacionadas con la conservación de documentos, establecidas por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo Sistema de Marca

### 5.2.11. Gestión de Reclamos y Controversias

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es el único responsable sobre los reclamos y quejas que presenten los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago por la calidad, precios o condiciones de sus mercancías o servicios, por lo que se obliga a atender y resolver cualquier diferencia relacionada con esta materia.

Así mismo, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, colaborará en la resolución de reclamos originados en el repudio por fraude de una transacción o acciones tomadas por el Sistema de Pago frente a posibles situaciones de fraude.

De acuerdo con lo establecido en la ley, el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, tiene el derecho de reclamar directamente al vendedor o prestador del servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado, por esta razón el establecimiento de comercio deberá tener previsto un mecanismo apropiado y eficaz para la atención de los correspondientes requerimientos.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

La obligación de debida gestión de reclamos y controversias, también se extiende a las controversias que mantenga el propio ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO frente a la devolución o reversión de operaciones.

La Entidad Adquirente o Pagadora, en desarrollo del proceso de atención de reclamos y resolución de controversias dentro del Sistema de Pago, se entiende autorizada para efectuar los cargos, contracargos, devoluciones o reversiones a la cuenta de depósito habilitada, a que haya lugar, conforme a las disposiciones de este Reglamento y las cláusulas especiales que haya acordado o establecido para regular las relaciones jurídicas propias de la AFILIACIÓN.

En la gestión y atención de los reclamos y controversias, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá:

- a) Atender en forma debida y oportuna las reclamaciones que se le presenten de manera directa por el tarjetahabiente, o de manera indirecta, a través del Sistema de Pago. Entre otros eventos, procederá la imposición de cargos, contracargos, devoluciones o reversiones, cuando no se dé solución oportuna a los reclamos presentados por los tarjetahabientes.
- b) Colaborar activamente con CREDIBANCO y/o la Entidad Adquirente o Pagadora en la resolución de los casos objeto de reclamo o controversia.
- c) Guardar, cuando el Establecimiento sea proveedor de bienes o servicios, el acuse de recibo o documento o registro equivalente y demás documentación útil para indagar la realidad y condiciones de la operación, en los términos previstos en este Reglamento para la obligación de custodia de documentos e información.
- d) Enviar a CREDIBANCO las solicitudes de reversiones, originadas en reclamaciones del tarjetahabiente, por escrito, inmediatamente sean conocidos los casos que las originan.
- e) Las copias de los documentos que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO remita a CREDIBANCO deben cumplir las siguientes condiciones: (1) El tamaño del documento no puede ser inferior al 100% del tamaño del original. (2) El documento debe estar firmado por el tarjetahabiente, con registro de número de cédula y teléfono. (3) El documento remitido debe ser completamente legible. En el evento en que la fotocopia sea ilegible, deberá remitir el comprobante original, el cual debe cumplir con las mismas condiciones.

La firma aplica para aquellas operaciones realizadas con tarjetas crédito, en operaciones que sean realizadas con tarjeta débito o electrón (chip o banda) de las franquicias MasterCard, UnionPay y Visa, la firma será reemplazada por la clave como medio de autenticación.

- f) Los documentos requeridos deben ser suministrados por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro del plazo establecido en la comunicación de solicitud, so pena de que dichas transacciones sean objeto de cargo, contracargo o reversión, caso en el cual, por virtud del retardo o incumplimiento, el eventual trámite del abono o cobro respecto del cual el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO mantenga una expectativa, sólo será posible

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

a través de una gestión de cobro de buena fe, la cual puede ser emprendida antes de cumplirse los 180 días calendario contados a partir de la autorización.<sup>16</sup>

- g) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se obliga a suministrar siempre a CREDIBANCO en original o copia los pagarés y/o comprobantes de venta de aquellas transacciones que los tarjetahabientes de las Entidades Financieras Emisoras manifiesten no haber realizado, cuando éstos se encuentren bajo su custodia y le sean requeridos.
- h) En los casos en que detecte que, por cualquier tipo de inconveniente técnico u operativo, un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO recibió en su cuenta dineros que no corresponden al giro de sus propios negocios, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a CREDIBANCO y previa notificación en tal sentido expedida por CREDIBANCO, a realizar las reversiones de las transacciones que se hayan identificado y frente a la cuenta real, como equivocadamente enrutadas o consignadas.

En el marco del proceso interbancario de atención y resolución de controversias, propio del sistema, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá acreditar la documentación que se le solicite respecto de una operación dentro de las veinticuatro (24) horas comunes siguientes.

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por la adhesión al presente Reglamento, expresa que conoce, acoge y acepta todas las causales de cargo, contracargo, devolución o reversión que le puedan ser aplicadas a sus transacciones y se obliga a conocer y aceptar las demás causales diseñadas, estructuradas y tipificadas por la Entidad Adquirente o Pagadora y/o por el respectivo sistema de marca, que le sean comunicadas durante su permanencia en el Sistema de Pago.

Se reitera la vigencia de las siguientes **CAUSALES DE DEVOLUCIÓN, CARGO O CONTRACARGO**, que puede aplicar una Entidad Adquirente o Pagadora o Entidad Emisora al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO (Comercio/Establecimiento), en caso de que existan indicios acerca de su ocurrencia, para las transacciones realizadas por las tarjetas o instrumentos de pago que se hayan autorizado a procesar en los dispositivos instalados en el Comercio.

Estas causales se encaminan, entre otros objetivos, a resolver o prevenir una controversia y evitar que en el proceso de compensación del Sistema de Pago de CREDIBANCO se registren operaciones inválidas.

### Causal 02 "Plazo de Consignación Vencido".

<sup>16</sup> El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, podrá solicitar a su Entidad Financiera Adquirente, que lo represente y trámite un Cobro de Buena Fe ante la Entidad Financiera Emisora, cuando, no obstante poseer (posea) la documentación que fundamente razonadamente su pretensión, la transacción en discusión le hayan sido cargada, contracargada, devuelta o reversada por la Entidad Financiera Adquirente, por solicitud de la Entidad Financiera Emisora, debido a que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no haya remitido en forma debida u oportuna tal documentación o haya incumplido en su momento con tal obligación.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente por fuera de los plazos reglamentados por el sistema de pagos.

### **Causal 03 "Falta Código de Autorización".**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora y que no incorporan un número de autorización.

Colombia, tiene definido un límite de piso cero (0), lo cual implica que toda transacción presentada en el proceso de canje y compensación de CREDIBANCO deberá registrar un número de autorización emitido por un Emisor o por la Entidad autorizadora de acuerdo a los enrutamientos establecidos por y para cada Emisor. Por esta razón, CREDIBANCO validará el número de autorización, sin excepción, para toda transacción manual presentada por el Adquirente a través del archivo de canje enviado.

Adicionalmente, CREDIBANCO verificará las siguientes condiciones en una autorización:

Entre la fecha de autorización y la fecha de consignación, no puede haber un lapso superior a doce (12) días calendario.

El valor capturado por la Entidad Adquirente no puede diferir en más del quince por ciento (15%) del valor para el cual fue otorgada la autorización.

### **Causal 04 "Falta Imprinter"**

Definición: Se presenta frente a transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, cuyo comprobante no registra evidencia de la impresión de la máquina imprinter.

### **Causal 05 "Comprobante Enmendado"**

Definición: Aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, y frente a las cuales se establece que el comprobante se encuentra enmendado en uno o varios de los siguientes datos: valor, fecha de transacción, código de autorización y/o los datos que permitan la plena identificación del tarjetahabiente.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Además, el Adquirente o Pagador podrá aplicar ésta causal si el documento se encuentra rasgado o le falta alguna parte, de tal manera que no se puedan identificar todos los datos de la transacción.

### **Causal 06 "Comprobante Mal Totalizado"**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, cuyo comprobante se encuentra mal totalizado, es decir que al sumar el valor de los ítems registrados en éste, el resultado de la adición no corresponde al valor total registrado en el documento.

### **Causal 07 "Falta Firma del Usuario"**

Definición: Opera para transacciones de venta procesadas manualmente o frente a las procesadas de manera electrónica en forma presencial que requieran de firma del comprobante y que ésta no se estampe en el pagaré o nota de compra, según el caso. Esta causal no es aplicable para las transacciones realizadas en desarrollo de programas de venta no presencial.

Todo documento deberá ser firmado por el tarjetahabiente en el anverso, en el espacio reservado para la firma, si lo hubiere. No obstante, aquellos documentos que registren la firma del tarjetahabiente en otro lugar del anverso o en el reverso del documento, serán válidos como soporte de transacciones y esta causal no podrá ser aplicada por el Adquirente o Pagador al Emisor o al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

### **Causal 08 "Código de Consignación diferente al Código del Comprobante" .**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, respecto de las cuales se establece que el código único del Establecimiento registrado en el comprobante de venta es diferente al código único del Establecimiento registrado en el comprobante de consignación.

### **Causal 09 "Establecimiento Desafiliado" .**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, en las que la fecha de la transacción es posterior a la fecha de desafiliación del Comercio, sin perjuicio de la posibilidad del Comercio de consignar y descontar, según el caso, tales pagarés frente

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

a la Entidad Pagadora o Adquirente dentro del plazo de los tres (3) días hábiles siguientes a su desafiliación, que cumplan las demás condiciones para ser descontados.

### **Causal 10 "Número de Tarjeta Ilegible"**

Definición: Un Adquirente o Pagador podrá devolver un comprobante al Establecimiento, porque el número de la tarjeta presenta deficiencias de impresión en el comprobante de venta, dificultando su lectura para la captura en el proceso de canje y compensación.

### **Causal 11 "Fecha del Comprobante posterior a la Fecha de Consignación"**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, en las que la fecha de la transacción es posterior a la fecha de consignación del comprobante.

### **Causal 13 "Actividad no Autorizada al Establecimiento"**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora y que corresponden a operaciones distintas a su actividad económica (MCC) vigente en el sistema.

### **Causal 14 "Documento Reconsignado"**

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, en las que el comprobante ya ha sido consignado con anterioridad a registrarse en el documento el sello de canje y/o devolución por parte de algún miembro del Sistema de Pago de CREDIBANCO.

### **Causal 15 "Establecimiento y/o cuenta de Consignación no Autorizada para Consignar".**

Definición: Una Entidad Financiera Adquirente o Pagadora miembro del Sistema de Pago de CREDIBANCO, podrá devolver un comprobante de venta cuando el Comercio efectúe la consignación del documento de venta en una cuenta no autorizada para tal fin, o, cuando el Establecimiento que efectúa la consignación no se encuentra autorizado para consignar transacciones realizadas con tarjetas de la respectiva marca.

### **Causal 16 "Autorización No Otorgada".**

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el Establecimiento ha realizado y consignado en su Entidad Adquirente o Pagadora, en las que el número de autorización registrado en el comprobante de venta, no corresponde al registrado en el sistema de autorizaciones de CREDIBANCO.

Esta causal aplica además a los siguientes eventos:

- No se ha otorgado por parte de la Entidad Emisora o por la Entidad autorizadora de acuerdo a los enrutamientos establecidos por y para cada Emisor, un número de autorización a la transacción presentada al canje por el Adquirente.
- El número estampado en el comprobante no corresponde al otorgado por la Entidad Emisora o por la Entidad autorizadora de acuerdo a los enrutamientos establecidos por y para cada emisor.
- La fecha de la transacción reportada por el Adquirente o Pagadora es posterior en más de diez (10) días calendario a la fecha en la cual se otorgó la autorización.
- El valor reportado por el Adquirente difiere en más del 15% del valor para el cual se otorgó la autorización.
- El código de Comercio reportado por el Adquirente, difiere del código de Comercio con el cual se solicitó la autorización.

### Causal 24: “Alteración del Valor”.

Definición: Corresponde a aquella transacción en donde se discute que el valor de la transacción es incorrecto o que el comercio alteró el monto de la transacción autorizada.

Esta causal puede ser usada por la Entidad Emisora, tanto para contracargos del valor total de la transacción o por la diferencia que se haya establecido en su conciliación o en la reclamación del cliente.

El Sistema de Pago de CREDIBANCO, en el proceso de compensación tolera el registro de operaciones que le sean presentadas hasta por un valor mayor en un 15% del valor autorizado, quedando el mayor valor sujeto a la aceptación de la Entidad Emisora. Así mismo, permite el registro de operaciones que sean presentadas por un menor valor del valor autorizado. Todo lo anterior, aplica solo para transacciones de venta manuales.

### Causal 25: “Error de Proceso”

Definición: Corresponde a aquella transacción en la que se discute que la Entidad Adquirente o Pagadora u Otorigante de desembolsos manuales de efectivo ha incurrido en un error al procesar la transacción, de acuerdo a los códigos de error mencionados a continuación:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Código de error "01": Comprobante capturado por el Sistema de Pagos más de una vez, Se da cuando se presentan uno o más comprobantes con el número de tarjeta, fecha, autorización, valor y código de comercio idénticos.

Código de error "02": Error en la captura.

Código de error "03": Transacción no corresponde al Emisor.

Código de error "04": Consignación de un comprobante de depósito electrónico y uno pasado por la máquina imprinter correspondientes a una misma transacción.

### **Causal 26: "Firma no Corresponde" Tarjetahabiente no autorizó o no participó en la transacción**

Definición: Corresponde a aquella transacción a la que la Entidad Emisora se opone argumentando que quien hizo uso de la tarjeta, registró una firma diferente a la asentada en el panel de firma de la tarjeta.

Esta causal, no aplica para transacciones realizadas con productos con procesamiento de PIN, ya que éste hace las veces de firma en forma electrónica.

Esta es la única causal de contracargos que la Entidad Emisora puede aplicar a las transacciones de depósitos electrónicos POS – con captura de datos, realizadas con tarjetas de crédito o débito, siempre y cuando: (1) La Entidad Financiera Emisora acredite que se trata de una inconsistencia de firmas por error del establecimiento o; (2) acredite que la tarjeta ha sido reportada como pérdida o robada, y por ser recuperada posteriormente, se haya podido establecer que la firma estampada en el comprobante de venta es diferente a la registrada en el panel de firma de la tarjeta, con la cual se efectuó la transacción.

### **Causal 27: "Comodín sin Soporte".**

Causal aplicable, solo a transacciones de pago. Cuando una Entidad Emisora recibe una transacción de pago, para la cual han utilizado el BIN de su Entidad como comodín, con el fin de enviar una transacción de pago, sin hacerle llegar el cupón de pago como soporte; tendrá ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha en que la recibe a través del sistema de canje, para contracargar la transacción a la Entidad Adquirente.

### **Causal 29: "Presentación Extemporánea de una Transacción"**

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Definición: Corresponde a aquella transacción presentada en el Sistema de Pagos en canje y compensación por el Adquirente o Pagador, por fuera de los plazos establecidos para su presentación a la Entidad Emisora.

Si la Entidad Adquirente o Pagadora presenta una transacción a la Entidad Emisora en el Sistema de Pagos, por el sistema de canje y compensación después de quince (15) días calendario de realizada la consignación por parte del comercio, la Entidad Adquirente o Pagadora asume el pago del comprobante y no tiene derecho a re-presentación. En consecuencia el Adquirente o Pagadora asume la responsabilidad del contracargo por la presentación tardía, sin perjuicio de que presente la transacción a una gestión de Cobro de Buena fe.

### **Causal 30: “Fotocopia Deficiente”**

Esta causal, aplica para aquellas transacciones en la que la copia de los comprobantes manuales, tiras de auditoria o documentos de convenio especial resulta ilegible.

Definición: Corresponde a aquella transacción presentada en canje y compensación por la Entidad Adquirente o Pagadora, para las cuales la Entidad Emisora ha realizado una solicitud de copia del documento que da origen al cargo y la Entidad Adquirente o Pagadora ha entregado un documento que no cumple con las condiciones para el suministro de un comprobante.

### **Causal 34: “Suscripción o Servicio Suspendido”**

Definición: Corresponde a aquella transacción presentada en el Sistema de Pagos en canje y compensación por la Entidad Financiera Adquirente o Pagadora, en la cual la Entidad Emisora ha recibido una reclamación del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, soportada mediante copia de la comunicación dirigida al comercio, que acredita la cancelación del servicio o la suscripción. La comunicación de cancelación del servicio o de la suscripción por parte del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, debe tener fecha de radicación en el comercio de por lo menos treinta (30) días calendario antes del corte del período facturado o consistir en un preaviso de cancelación del servicio o suscripción dado al respectivo comercio con la antelación prevista en el contrato correspondiente.

### **Causal 35: “Valor no Autorizado en Convenio”**

Definición: Corresponde a aquella transacción presentada en el Sistema de Pagos en canje y compensación por la Entidad Financiera Adquirente o Pagadora, en la cual la Entidad

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Emisora ha recibido reclamación escrita del tarjetahabiente en la que argumenta no haber realizado la transacción o haberla realizado, pero por un valor diferente al cargado en su cuenta.

Cuando las transacciones se realizan a través de mecanismos de autenticación y comercio electrónico seguro o su equivalente en otros sistemas de marca y el Emisor fue quien autenticó al tarjetahabiente, la reclamación se considera inválida, es decir el contracargo no procede, sin perjuicio de la apertura de la ventana de contracargos por exceso de fraude.

Para las transacciones realizadas a través de programas de domiciliación, el riesgo de fraude o repudio de las transacciones permanecerá en cabeza del establecimiento cuando el proceso de enrolamiento haya sido originado por este, por lo cual la causal procede, sin perjuicio de la apertura de la ventana de contracargos por exceso de fraude.

Cuando el enrolamiento es efectuado directamente por el Emisor o este imparte su autorización a las matrículas efectuadas por la página Web del sistema de marca respectivo, con soporte en cualquiera de los métodos de autenticación definidos por CREDIBANCO, la responsabilidad del riesgo de fraude o repudio será asumida por la Entidad Emisora, por lo cual esta causal no procede, sin perjuicio de la apertura de la ventana de contracargos por exceso de fraude.

No obstante, en los eventos en que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asume la responsabilidad, el documento de enrolamiento, en caso de constar en medio físico, posee la condición de documento sustituto o equivalente. De ser confirmada la integridad, autenticidad y origen de este documento, la controversia se resolverá a favor del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, efectuando el cargo correspondiente a la cuenta del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, sin perjuicio de la aplicación de las reglas del Estatuto del Consumidor durante el trámite de la controversia.

### **Causal 36: “Sin Recibir Mercancía o no Corresponde a lo Descrito”**

Definición: Corresponde a aquella transacción presentada en el Sistema de Pagos en canje y compensación por la Entidad Adquirente o Pagadora, en la cual la Entidad Emisora ha recibido reclamación escrita del tarjetahabiente en la que este aduce no haber recibido la mercancía o haberla recibido en condiciones diferentes a las pactadas con el comercio.

Estas causales, se entienden sin perjuicio de las establecidas por la Entidad Adquirente, de acuerdo con las reglas del Sistema de Marca.

Para efectos del manejo de controversias, El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO posee el derecho y el deber, según el caso, de suministrar a su entidad financiera adquirente o

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

pagadora los pagarés y comprobantes de venta bajo su custodia o sus copias, cuando éste lo considere útil para defender sus intereses o cuando éstos o aquellas le sean requeridos.

La Entidad Financiera Adquirente o Pagadora podrá abstenerse de abonar o cancelar pagarés o notas de compra que no reúnan los requisitos establecidos en este Reglamento, o con violación a las obligaciones asumidas por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. En estos casos la ENTIDAD FINANCIERA ADQUIRENTE O PAGADORA los devolverá al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para que éste gestione su recaudo por las vías conducentes. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asumirá la responsabilidad por cualquier pérdida que se derive de cualquier violación o incumplimiento, atribuible a éste, del contrato de AFILIACIÓN o de este Reglamento.

El incumplimiento de las obligaciones estipuladas a cargo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, dará derecho a "CREDIBANCO" y/o a la Entidad Adquirente o Pagadora de rechazar los pagarés o notas de compra respectivos y, de efectuar los respectivos débitos.

En adición a las causales de devolución, cargo y contracargo, antes desarrolladas, también procederán débitos o reversiones en caso de incumplimiento por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de sus obligaciones y/o por la aplicación o traslado de multas o sanciones, las que serán previamente notificadas al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

En desarrollo de lo anterior, todo ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, autoriza a la Entidad Adquirente o Pagadora, de manera irrevocable, para efectuar los reversos, débitos, y/o cargos a la cuenta, por el incumpliendo de sus obligaciones como AFILIADO y/o por el incumplimiento del presente Reglamento.

Salvo las excepciones previstas en este Reglamento y la ley, y sin perjuicio de las condiciones especiales que acuerde con la Entidad Adquirente o Pagadora, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asume el riesgo y se hace responsable de cualquier reclamación por transacciones desconocidas u objetadas por el tarjetahabiente.

En el evento en que el nivel de fraude del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO supere los índices aceptables de siniestralidad, de modo que incurra en un exceso de fraude, la Entidad Adquirente o Pagadora, podrá trasladar al mismo las pérdidas derivadas de esta situación, lo que incluye las multas que le sean impuestas por tal hecho. En dicho caso, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO autoriza a la ENTIDAD ADQUIRENTE O PAGADORA para debitar de su cuenta corriente o cualquier depósito que tenga en la ENTIDAD FINANCIERA ADQUIRENTE, cualquier suma, multa o sanción que se origine con ocasión del exceso en los niveles de fraude del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Para estos efectos se considera que existe exceso de fraude, en una cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO registre un índice de fraude superior a 2.5%, dentro de un mismo mes, al dividirse el volumen de fraude con tarjetas e instrumentos de pago que se le haya autorizado aceptar, sobre su volumen de ventas con dichas tarjetas e instrumentos de pago.
- b) Cuando un mismo punto de venta registren en un mismo mes 25 transacciones fraudulentas con tarjeta.
- c) Cuando para un mismo mes, el fraude con tarjeta de un mismo punto de venta supere la suma de USD \$25.000 o su equivalente en pesos colombianos.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acepta y autoriza a CREDIBANCO y sus Entidades para tomar las medidas preventivas que considere pertinentes, incluyendo, en el caso de la Entidad Adquirente o Pagadora, previa notificación, la congelación de fondos, cuando de la intervención de INCOCRÉDITO o cualquier otra institución autorizada por la Entidad Adquirente o Pagadora o, el Sistema de Pagos, así como de los reportes de los sistemas de alertamiento de transacciones, se pueda prever razonablemente o concluir el uso fraudulento de una tarjeta.

En desarrollo de lo anterior, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acepta que se adelanten las investigaciones a que haya lugar y se tomen las medidas preventivas que se consideren necesarias, tales como bloqueos temporales o desafiliación, capacitaciones, reversión de operaciones o el cargo precautelativo hasta por el monto de la transacciones objeto de alerta o sospecha.

La reversión de operaciones, el cargo precautelativo o el no abono de sumas en canje, según el caso, procederá frente a transacciones reportadas por los sistemas de alertamiento o de investigación del fraude que revistan fundadamente el perfil de posibles operaciones fraudulentas, cuando en el caso de confirmarse como tales o de ocurrir su repudio, su importe deba ser asumido por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. En dicho caso, las sumas reversadas, debitadas o en canje, según el caso, se mantendrán en una cuenta contable de la Entidad Financiera Adquirente hasta que culmine la investigación tendiente a confirmar la realidad y validez de tales operaciones y/o transcurra el término que la Entidad Financiera Emisora tenga dentro del Sistema de Pago, para tramitar el repudio de su tarjetahabiente o titular del instrumento de pago.

En caso de no presentarse un repudio oportuno por parte del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, los montos previamente debitados serán objeto de abono definitivo a favor del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, salvo en el evento en que la investigación arroje la ocurrencia de una conducta gravemente culposa o dolosa por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, sus empleados, contratistas y/o dependientes, caso en

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

el cual dichas sumas se pondrán a disposición de la autoridad pública a la que se reporte la investigación. En cualquier evento, EL ESTABLECIMIENTO reconoce que no habrá lugar al pago de intereses ni al reconocimiento de suma alguna por razón de la adopción de alguna de estas medidas.

Conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, procederán igualmente las reversiones en caso de ventas de comercio electrónico, objeto de repudio por parte del tarjetahabiente o consumidor.<sup>17</sup>

Cuando, en situaciones excepcionales, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO solicite a CREDIBANCO, con la autorización de su Entidad Adquirente o Pagadora, que los recaudos sean abonados a un patrimonio autónomo y/o a una cuenta de titularidad de un tercero, dicho patrimonio autónomo o tercero, que se entenderá para todos los efectos legales como diputado autorizado por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para recibir el pago, deberá asumir los cargos, contracargos, reversiones y demás medidas que afecten la disponibilidad de los recursos que se acaban de tratar.

Así mismo, en el caso que durante el transcurso del convenio se acredite el cambio de Entidad Adquirente o Pagadora, las controversias originadas en transacciones efectuadas con anterioridad al cambio, serán atendidas por la nueva institución, la que se entiende

---

<sup>17</sup> **Artículo 51. Reversión del pago.** Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

**Parágrafo 1o.** Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

**Parágrafo 2o.** El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

autorizada para efectuar cargos, devoluciones o contracargos por cuenta de la Entidad Adquirente o Pagadora anterior hasta por un año con posterioridad al cambio.

### 5.2.12. Pignoración de cuentas

Cuando el Establecimiento de Comercio suscriba un contrato con su entidad financiera adquirente y sus acreedores y designe la cuenta habilitada para que con los fondos que en esta se depositen pueda satisfacer el cumplimiento de sus obligaciones y/o utilice una cuenta diferente para la dispersión ulterior de fondos, declara que ha actuado dentro del marco de la buena fe comercial, sin pretender defraudar intereses de terceros acreedores de la entidad.

Así mismo, debe notificar por escrito a Credibanco a través de su banco adquirente el número de la cuenta habilitada para recibir los depósitos producto de las ventas con tarjetas Visa a través de los medios de acceso electrónicos habilitados y autorizados a favor de un tercero, y el código único con el cual se identifica el establecimiento de comercio.

No obstante, en el evento de que llegare a intentarse y prosperar una acción de revocatoria contra los traslados de recursos a la cuenta referida en desarrollo de la solicitud antedicha, el Establecimiento de Comercio asumirá las consecuencias patrimoniales de todo perjuicio o condena económica que pueda afectar a CREDIBANCO o a sus entidades asociadas, por esta causa. En este mismo caso, la autorización escrita dada a Credibanco prestará mérito ejecutivo para efectos del cobro de cualquier perjuicio económico que llegue a sufrir CREDIBANCO por el cumplimiento de las instrucciones aquí contenidas.

La comisión de adquirencia será definida entre el establecimiento de comercio y el Banco Adquirente, a través del sistema acordado con la autoridad de la competencia, para los efectos legales pertinentes.

## NORMAS Y REGLAS ESPECIALES QUE APLICAN A DETERMINADOS PROGRAMAS

A continuación, se desarrollan las normas y reglas que aplican, **EN ADICIÓN A LAS NORMAS Y REGLAS GENERALES**, a algunos programas, productos o servicios. En consecuencia, todos los programas, productos o servicios que se desarrollan en este capítulo y cualquier otro que se llegare a ofrecer, se encuentran igualmente sujetos a las normas y reglas generales definidas en este Reglamento.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

El Establecimiento de comercio deberá tener en cuenta la aplicación de lo establecido por la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, en cuanto a protección del consumidor de comercio electrónico, se refiere.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor. Protección al consumidor de comercio electrónico. ARTÍCULO 49. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1°, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.

ARTÍCULO 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto. También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar.

Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción.

Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.

### 5.3. ELEMENTOS COMUNES DE LAS VENTAS EN AMBIENTE NO PRESENCIAL

El objeto del presente aparte es establecer las condiciones comunes, que en adición a las definidas de manera general para todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, rigen para las ventas en ambiente no presencial, sin perjuicio de las definidas por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.

En aquellos casos en que un establecimiento opere a través de agencias, terceros admitidos para procesar ventas en su nombre o portales, la solicitud de admisión del establecimiento a uno cualquiera de los programas del Sistema de Pago, se entiende extensiva a todas las agencias afiliadas que cumplan los requisitos de certificación o habilitación tecnológica requeridos ante CREDIBANCO. El establecimiento será responsable de las ventas efectuadas por sus agencias, portales o terceros procesadores.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe haber solicitado se le permita realizar ventas y/o recaudos a distancia, especificando los medios o el medio a utilizar, e indicando los procedimientos y condiciones de seguridad con los cuales, en desarrollo de lo dispuesto en este Reglamento, se compromete a adelantar el programa de ventas. Así mismo el establecimiento de comercio se compromete a que la agencia, tercero o portal que procese transacciones a su nombre este certificado bajo la norma de seguridad PCI DSS (Payment Card Industry Security Standards Council).

CREDIBANCO y/o la Entidad Adquirente tendrá plena discrecionalidad para aceptar o no su admisión y consiguiente VINCULACIÓN en el programa de ventas no presenciales al que se haya postulado.

---

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Parágrafo. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Los servicios de procesamiento respecto de cada uno de estos programas se inician una vez, el establecimiento calificado como técnicamente idóneo para ello y como aceptable para explotar un medio de acceso específico, haya sido formalmente INSCRITO en el respectivo programa.

Los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO que deseen su AFILIACIÓN en alguno o algunos de los programas de venta no presencial deben cumplir, en adición de las demás previsiones de este Reglamento, y a las condiciones establecidas por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca, con las siguientes condiciones:

### 5.3.1. Obligaciones Adicionales

Todo ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que desee tener instalado el sistema de Pago Automático, debe estar afiliado al Sistema de Pago de CREDIBANCO y debe tramitar la asignación de cuanto menos un código único específico para la realización del tipo de venta NO presencial de que se trate. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO inscrito que solicita

Hacer parte de un programa de venta no presencial, por este solo hecho, se entiende que conoce y ratifica su adhesión a lo establecido en este Reglamento. En relación con este tipo de ventas, asume las siguientes obligaciones adicionales a las previstas de manera general:

Asumir el riesgo de fraude. El riesgo de fraude estará, por principio, en cabeza del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, con las excepciones previstas en este Reglamento para ciertas ventas de carácter no presencial.

Contar, cuando aplique, con un certificado digital previamente a la operación de la herramienta. El certificado digital o esquema de autenticación para operar la herramienta, es suministrado por CREDIBANCO.

Guardar y custodiar la información transaccional y los soportes de la misma. En el cumplimiento de esta obligación, éste deberá observar los estándares de seguridad de la información previstos en la legislación colombiana y en el Sistema de Pagos de CREDIBANCO y conservar dichos documentos por el término previsto en la ley mercantil.

Dar observancia a todos los parámetros de una transacción de este tipo. En desarrollo de lo anterior, se considera no permitida la realización de transacciones no presenciales que sean presentadas al Sistema de Pagos como transacciones manuales objeto de autorización por voz.

Disponer de un servicio de entrega del producto ofrecido debidamente organizado, o en su lugar, suscribir contrato o convenio para el efecto con una entidad especializada, no obstante lo cual, en todo caso mantendrá en su propia cabeza frente a su clientela y CREDIBANCO, la obligación de garantizar la entrega debida, entendida como tal, la entrega oportuna o dentro del plazo convenido

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

o anunciado, del bien o servicio de la calidad especificada y en las cantidades y/o circunstancias convenidas.

En el caso de los establecimientos que vendan bienes intangibles o presten servicios en línea, este requisito supone la demostración de los procedimientos y mecanismos que garanticen que el bien o servicio respectivo sea pronta y efectivamente recibido por el tarjetahabiente, lo cual es entendido sin desmedro de los procesos y tiempos ligados al control y seguridad de estas transacciones.

Cuando un establecimiento actúa como intermediario o a través de terceros, es obligación del mismo prescribir iguales parámetros de cumplimiento al proveedor y/o entidad encargada de la entrega.

Manejar un sistema adecuado de control de inventarios o disponibilidad del servicio, que garantice al tarjetahabiente el acceso efectivo al bien o servicio ofrecido para la venta, o le ponga en conocimiento de la falta de existencias del bien o de las limitaciones operativas para la prestación del servicio.

Atender las reclamaciones de los tarjetahabientes, teniendo en cuenta las características propias de este tipo de ventas. En caso de que el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago reporte a CREDIBANCO o a su Entidad Emisora, un supuesto incumplimiento en la entrega del producto ofrecido y/o incumplimiento de la calidad de la mercancía o servicio, comprendido como no cumplimiento de las especificaciones técnicas o del estado físico del producto, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asumirá el contracargo respectivo por la transacción que el tarjetahabiente haya realizado, sin desmedro de su facultad de oponerse documentadamente a la pretensión del tarjetahabiente, mediante el suministro de documentos idóneos en medio papel o magnético que soporten su posición, tales como la descripción del bien o servicio en la vitrina virtual, los registros de voz, o los registros del despacho o recibo del bien o servicio, dentro de los cuatro días hábiles siguientes a su solicitud.

Esta información documentada debe contener cuanto menos:

- El número de la factura, orden de compra, recibo electrónico o documento equivalente.
- El nombre del comprador.
- La dirección física del comprador, teléfono y correo electrónico
- La dirección de entrega.
- La descripción del bien o servicio.
- La guía de entrega en el caso de bienes tangibles, o la constancia electrónica del despacho o atención en el caso de bienes intangibles.

En lo demás, se seguirá el proceso habitual propio del sistema, para determinar la asignación o contracargo definitivo de la compra.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Las diferencias que persistan entre el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago y el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, se entenderán exclusivamente ligadas a la relación de cambio o intercambio (venta del bien o servicio propiamente dicha), y frente a ellas no habrá intervención ni responsabilidad alguna por parte del Sistema de Pago.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es el único responsable de la entrega de bienes y servicios en los plazos acordados. CREDIBANCO no tiene responsabilidad alguna por el incumplimiento del ESTABLECIMIENTO o del proveedor de servicio, ni por entregas indebidas a direcciones proporcionadas por el tarjetahabiente.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es responsable de informar de manera inmediata a CREDIBANCO cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que ésta realice las modificaciones necesarias en los registros.

#### 5.4. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL MODELO DE ACEPTACIÓN CUENTAS DE DEPÓSITOS DE BAJO MONTO

El objeto del presente aparte es establecer las condiciones comunes, que en adición a las definidas de manera general para todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO en el presente Reglamento, rigen para el modelo de aceptación de Cuentas de Depósitos de Bajo Monto.

De conformidad con la Política de Servicio descrita en el numeral 4.2. del presente Reglamento, los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO velarán por el debido cumplimiento de las disposiciones legales que regulen su actividad o que apliquen a los diferentes tipos de venta, lo que incluye las disposiciones de prohibición a la publicidad engañosa, respeto de la garantía mínima presunta, derecho de retracto, y demás previsiones de protección a los intereses del consumidor, contenidas en las regulaciones o reglamentaciones de origen legal como la Ley 1480 de 2011 y/o administrativo y desarrolladas de manera especial, por las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Departamento Nacional de Aeronáutica Civil, u otras autoridades del consumo cuyas reglas apliquen al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, o la entidad o entidades que hagan sus veces.

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es el único responsable sobre los reclamos y quejas que presenten los cuentahabientes o titulares de los instrumentos de pago por la calidad, precios o condiciones de sus mercancías o servicios, por lo que se obliga a atender y resolver cualquier diferencia relacionada con esta materia.

La obligación de debida gestión de reclamos, también se extiende a las solicitudes de reverso total o parcial o reversión de operaciones que se originen en errores por parte del Establecimiento de

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Comercio y/o desistimiento o reclamo realizado por el Cuentahabiente, los cuales deberán ser tramitados en la Web de Reversos dispuesta por CredibanCo de conformidad con las siguientes instrucciones:

- (i) Tarifa de comisión por el uso del producto

CredibanCo por el servicio prestado descontará la comisión del 1% para cada una de las transacciones adquiridas por el establecimiento. Este descuento se realizará en el proceso de compensación.

- (ii) Reverso total o parcial, o reembolso a una transacción original:

Para aplicar un reverso total o parcial, o un reembolso a una transacción original compensada, se requiere:

- o Que la operación no supere los 24 meses de antigüedad desde la fecha de aprobación.
- o En caso que la transacción original no compense dentro del proceso normal, esta se regularizará como un abono off-line incluido en el canje electrónico, en un tiempo máximo de 7 días hábiles contados desde la fecha de aprobación.

- (iii) Anulación de transacciones:

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá anular las transacciones que hayan sido realizadas el mismo día hasta las 11: 59 pm, si la transacción QR corresponde a otro día debe gestionarla como un reverso y escribir al correo [atrecom@credibanco.com](mailto:atrecom@credibanco.com). Las transacciones anuladas significarán la cancelación de una compra realizada e implicará no recepción del dinero, ni descuento al tarjetahabiente.

- Transacciones con códigos QR que salen rechazadas:

El rechazo se puede deber a fondos insuficientes o productos bloqueados del cliente, caso en el cual el cuentahabiente podrá comunicarse con la entidad financiera para resolverla situación.

- No genera impresión del Voucher transacción QR

En ese evento el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá consultar la última transacción en el datafono, ingresando por la opción 4 del menú. Posteriormente se indica duplicado de la transacción y se pulsa la tecla verde, si se genera el voucher de la transacción significa que fue efectiva. Si lo anterior no funciona, el cuentahabiente debe comunicarse con la entidad financiera y validar directamente.

## 6. PRODUCTOS

### 6.1. DEFINICIÓN

La Pasarela de pago CredibanCo ofrece uno o varios de los servicios que se describen a continuación con el objeto de permitirle habilitar la mejor alternativa de comercio electrónico para los comercios, así:

**Servicio de Implementación API :** Es un método de integración al sistema de pagos de CREDIBANCO, que permite habilitar la página del comercio para recibir pagos a través de internet, manteniendo el dominio e interfaz gráfica de su página, estableciendo comunicación con CREDIBANCO para el procesamiento de dichos pagos. El alcance de éste servicio se basa en la entrega al COMERCIO de manuales de implementación en los lenguajes .Java, .Net y .Php, un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. Una vez en producción se suministrará capacitación y acceso al panel administrativo.

**Botón de Pagos Integración Propia :** Consiste en la Integración de la página Web del comercio al botón de pagos de CREDIBANCO; este servicio es la mejor alternativa para comercios que cuentan con página web y ya realizaron la construcción del carrito de compras pero les falta la integración al botón de pagos. El alcance de éste servicio se basa en la entrega al COMERCIO de manuales de implementación en los lenguajes .Java, .Net y .Php, un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. Una vez en producción se suministrará capacitación y acceso al panel administrativo del botón de pagos.

**Montaje Integral de Tienda Virtual :** Este servicio consiste en el montaje de una página web para el comercio, la construcción del carrito de compras y la integración al botón de pagos de CREDIBANCO, cuando el COMERCIO no posee ninguna solución tecnológica para ventas en línea. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar a CREDIBANCO la imagen, fotos e información de la empresa y productos mediante el formato de levantamiento de información.

**Conversión de página Web a Tienda Online:** Este servicio consiste en la construcción del carrito de compras y la integración al botón de pagos de CREDIBANCO, cuando el COMERCIO posee una página web informativa y desean incursionar en el canal de pagos electrónicos. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar los accesos al CPANEL o al Hosting de la página, dominio, la imagen, fotos e información de la empresa y productos mediante el formato de levantamiento de información.

**Implementación de Botón de Pagos:** Este servicio consiste en la integración del botón de pagos de CREDIBANCO, cuando el COMERCIO posee una página web y carrito de compras y desean

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

incursionar en el canal de pagos electrónicos. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar los accesos al CPANEL o al Hosting de la página, dominio, nombre y versión del carrito de compras e información de la empresa mediante el formato de levantamiento de información.

**Link de Pagos:** Este servicio consiste en habilitar un conector de pagos asistidos al COMERCIO, que permite enviar los datos de la venta al tarjetahabiente mediante correo electrónico, con el fin de que éste acceda de manera segura e inserte los datos del medio de pago que requiere usar. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar la información de la empresa mediante el formato de levantamiento de información.

**Web de Pagos (MoTo):** Este servicio consiste en habilitar un conector de pagos asistidos al COMERCIO, que permite recibir y procesar un pago remitido por el Tarjetahabiente a través de órdenes telefónicas y/o por correo electrónico, de manera segura. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar la información de la empresa mediante el formato de levantamiento de información.

**Pagos en Lote o Recurrencia:** Este servicio consiste en habilitar un conector de pagos asistidos al COMERCIO, que permite recibir y realizar el cargue masivo de transacciones mediante archivos planos, con la información previamente autorizada por el Tarjetahabiente. Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar la información de la empresa mediante el formato de levantamiento de información.

## 6.2. Normas y Políticas

- a) EL ESTABLECIMIENTO COMERCIO debe estar afiliado a la red CredibanCo, aceptar el reglamento para comercios inscritos y contar con un código único para venta no presencial.
- b) EL ESTABLECIMIENTO COMERCIO debe firmar el reglamento de la Pasarela de pagos CredibanCo y adjuntar la documentación requerida; el documento detalla las tarifas asociadas al producto, los entregables y las obligaciones de ambas partes (Comercio y CredibanCo),
- c) EL ESTABLECIMIENTO COMERCIO debe realizar el proceso de implementación y debe garantizarse en conjunto con CredibanCo la certificación del producto;
- d) Aplican las normas vigentes para transacciones en ambiente de venta no presente.

### 6.2.1. Obligaciones de CredibanCo

Son obligaciones de CREDIBANCO, las siguientes:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

1. Brindar orientación y soporte al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para su vinculación al sistema de pagos y consecución del código único para ventas no presenciales.
2. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos Integración Propia CREDIBANCO debe entregar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO, los manuales de implementación del modelo en los tres lenguajes ofrecidos: .NET, .PHP y .JAVA, así como el soporte de acuerdo con la descripción del servicio (L-V 8:30am - 5:30 pm).
3. Entregar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO, los formatos necesarios y guías para consolidar la información pertinente a la implementación del servicio seleccionado por ESTABLECIMIENTO EL COMERCIO.
4. Entregar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO los accesos para la implementación del servicios seleccionado, así como capacitación y asesoría en su ejecución, en horario de oficina (L-V 8:30 am a 5:30 pm), mediante manejo de agenda.
5. Entregar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO el servicio seleccionado en las condiciones aquí descritas en la numeral primero de conformidad con la información suministrada por el comercio en el formato de levantamiento de información.
6. Acordar con el ESTABLECIMIENTO COMERCIO los planes de trabajo y fechas para la ejecución de las actividades de implementación de él o los servicios contratados por el ESTABLECIMIENTO COMERCIO.
7. Velar por la seguridad, confidencialidad y almacenamiento en forma segura de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
8. Procesar las transacciones electrónicas de tarjeta en línea.
9. Actuar como único Ente autorizado para administrar las herramientas de monitoreo ofrecidas al ESTABLECIMIENTO COMERCIO.
10. Realizar mantenimiento idóneo a las herramientas de seguridad ofrecidas al ESTABLECIMIENTO COMERCIO, con el fin de mitigar el riesgo de fraude transaccional.
11. Realizar a través de La Unidad de Monitoreo (UMC), la gestión de validación cuando las transacciones no se habitúen al comportamiento transaccional, al histórico del cliente o del comercio, aplicando los criterios de análisis correspondientes, si el ESTABLECIMIENTO COMERCIO haya adquirido el servicio de Revisión Manual.
12. Gestionar con su mejor criterio las transacciones que se deriven de las reglas definidas.
13. Entregar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO un panel administrativo en el cual pueda generar certificados digitales y o llaves, consultar las transacciones recibidas, estado y gestionar la anulación de las transacciones, siempre y cuando se ejecute el mismo día antes de las 7:00 pm, sin costo adicional.
14. Brindar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO soporte en producción a través de los canales de servicio: Línea telefónica (1) 327 86 43, correo electrónico: [soporte.ventanopresente@credibanco.com](mailto:soporte.ventanopresente@credibanco.com).
15. Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos del consumidor.
16. Garantizar disponibilidad de la plataforma en 99,9%.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

17. Informar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO cualquier actividad que pueda interrumpir la disponibilidad de los servicios contratados por EL ESTABLECIMIENTO COMERCIO.
18. Facturar al ESTABLECIMIENTO COMERCIO los servicios de implementación, así como servicio transaccional y Herramientas de Seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral décimo de este reglamento.

Mantener y observar todas las medidas de seguridad razonables necesarias para proteger los datos contenidos dentro de su infraestructura de cualquier control, interferencia o cualquier otro tipo de acceso no autorizado.

### Obligaciones del Establecimiento de Comercio

Son obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, las siguientes:

1. Previamente encontrarse afiliado a la red CREDIBANCO, aceptar el reglamento operativo de comercios (ROC) y contar con un código único para venta no presencial.
2. Entregar a CREDIBANCO la información requerida de manera veraz, debidamente diligenciada y en los tiempos estipulados, esto incluye pero sin limitarse a los formatos de levantamiento de la información y hoja de vida del ESTABLECIMIENTO COMERCIO, en los tiempos requeridos por CREDIBANCO.
3. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos Integración Propia, el COMERCIO debe contar con área de tecnología o subcontratar servicios de ingeniería que cuenten con conocimiento en el manejo de lenguajes de programación (JAVA, .PHP o .NET) y comunicación, para garantizar la implementación del modelo seleccionado por el ESTABLECIMIENTO COMERCIO. El Comercio es responsable de la aplicación del manual suministrado por CREDIBANCO y las inversiones en las que incurra para hacer posible la integración.
4. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos Integración Propia, el COMERCIO debe realizar los desarrollos de las funcionalidades de acuerdo a los manuales de integración o especificaciones que CREDIBANCO entregue al ESTABLECIMIENTO COMERCIO. Esto incluye el haber realizado el proceso de implementación y pruebas fijado por CREDIBANCO para proceder a efectuar las certificaciones del producto solicitado.
5. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos Integración Propia, el ESTABLECIMIENTO COMERCIO debe enviar las transacciones en las condiciones de tiempo y de mensajería acorde con el formato definido y las condiciones operativas acordadas.
6. Recibir y acatar la información suministrada en la sesión de capacitación brindada por CREDIBANCO y hacer uso de los manuales y tutoriales para la administración de los servicios suministrados, de manera idónea y responsable.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

7. Administrar la información del panel administrativo de manera idónea, absteniéndose de generar llaves que puedan llevar a la desconfiguración de la conexión con CREDIBANCO, para los productos: Montaje Integral de Tienda Virtual, Conversión de página Web a Tienda Online, Implementación de Botón de Pagos y Link de Pagos. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos integración Propia, el ESTABLECIMIENTO COMERCIO deberá gestionar las llaves y / o certificados digitales a través del panel administrativo de manera autónoma.
8. Remitir y mantener actualizado el listado de los funcionarios que actuarán como interlocutores dentro del ESTABLECIMIENTO COMERCIO para atender la relación con CREDIBANCO durante la dinámica del servicio, solicitudes de información y/o de solución de controversias en la ejecución de los servicios descritos.
9. Asumir las pérdidas patrimoniales por casos de fraude, cuando estos no hayan sido objeto de cobertura del contrato de seguro. En todo caso CREDIBANCO actúa como un simple mediador en la operación y en ningún caso asumirá pérdidas patrimoniales por fraudes o actividades fraudulentas a través de las compras que se realicen con la solución implementada por EL COMERCIO.
10. Atender las reclamaciones de sus clientes así como la gestión de controversias que se deriven de la transaccionalidad de estos, entendiendo que estos procesos pueden o no estar asociados al riesgo de fraude.
11. Contar con los controles físicos y tecnológicos adecuados para controlar el acceso a la información únicamente por el personal autorizado, así como garantizar la confidencialidad de la información.
12. Realizar la captura y envío del código de seguridad (CVV2 ó CVC2), estas capturas deberán estar bajo los estándares de la industria de seguridad de la información, esto es estándar PCI (Payment Card Industry), los mencionados datos deben eliminados una vez se autorice la transacción, por lo que no podrán ser copiados ni almacenados en archivos electrónicos, medios escritos u otros. Aplica para el servicio Web de Pagos (MoTo) e Implementación API.
13. Autorizar a CREDIBANCO para que el débito automático a cuentas de ahorro o corriente que se realiza mensualmente por la prestación de los servicios descritos en numeral primero de este reglamento, se realice a la cuenta de depósito asociada al código único. En el evento de modificación o cambio de la cuenta de depósito asociada a dicho código, el débito automático se realizará a la nueva cuenta que deberá ser reportada por el comercio. Para dicha autorización deberá diligenciar y firmar el formato de pagos preautorizados que le suministrará CREDIBANCO.
14. Informar de manera inmediata a CREDIBANCO cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que CREDIBANCO pueda validar si los cambios requieren nuevas habilitaciones o si están dentro de los valores dados a cada servicio. En caso de requerirse implementaciones o actividades por fuera de lo establecido en el Anexo 1

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

para cada servicio, estos serán cotizados previamente al COMERCIO para que determine su aplicación y cobro.

15. Realizar el pago de la implementación del servicio seleccionado por EL COMERCIO, así como los servicios transaccionales y de Herramientas de Seguridad y de las recertificaciones a que hubiere lugar según las tarifas establecidas en este reglamento. Las recertificaciones aplicarán cuando EL COMERCIO voluntario o involuntariamente haya desconfigurado el servicio de implementación seleccionado, dicha recertificación tendrá un costo equivalente al 50% del valor de la implementación inicial.
16. Revisar el estado final de aquellas operaciones que hayan quedado bajo el estado de revisión manual, cuando haya adquirido este servicio.
17. Informar claramente a sus clientes el resultado real de la transacción, cuando haya adquirido este servicio.
18. Para los casos en donde la transacción quede sujeta a revisión manual se sugiere manejar el siguiente texto: "Su transacción ha quedado sujeta a verificación en nuestro sistema", cuando haya adquirido este servicio.
19. Para el servicio de implementación API, en donde la transacción es negada por las herramientas de seguridad o por los analistas de la UMC, se sugiere manejar el siguiente texto "Lamentamos infórmale que la transacción fue negada por nuestro sistema, para más información nos puede contactar a través de \_\_\_\_\_@ o comuníquese con nuestra línea de servicio al cliente \_\_\_\_\_".
20. Garantizar que la instalación, configuración y utilización de los servicios objeto del presente reglamento se ajustan a las especificaciones indicadas por CREDIBANCO.
21. Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos del consumidor.
22. Para los servicios de Implementación API y el de pagos en lote o recurrencia, el COMERCIO debe mantener y observar todas las medidas de seguridad razonables para proteger los sistemas de sus clientes y los datos allí contenidos, de cualquier control, interferencia o cualquier otro tipo de acceso no autorizado.
23. Cumplir con la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago y cualquier otra norma aplicable de las compañías de tarjetas, incluidas, entre otras, Visa, MasterCard, Diners, American Express, Marcas Privadas y en general las que en un futuro CREDIBANCO incorpore en su plataforma.
24. Entregar al cliente toda la información concerniente al servicio recibido, garantizando la confidencialidad de la información.
25. Mantener indemne a CREDIBANCO o a sus proveedores de tecnología, frente a cualquier reclamación por parte de sus clientes, por daños indirectos, incidentales, remotos, especiales o punitivos.

## 6.3. Servicio de Compra con Celular

### 6.3.1. Definición

Compra con celular es el servicio de red de CredibanCo, diseñado para aquellos clientes de las entidades financieras que no cuentan con un medio de pago tradicional como lo es la tarjeta, para realizar compras de bienes o servicios en comercios de la Red CredibanCo.

### 6.3.2. Normas y políticas

- CredibanCo habilitará en el datáfono del Establecimiento de Comercio la infraestructura tecnológica, para procesar las transacciones de Compra con Celular que efectúen los clientes de las entidades financieras.
- CredibanCo debe efectuar el proceso de compensación interbancaria, entre el Banco Emisor y el Banco Adquirente del Establecimiento de Comercio.
- El Establecimiento de Comercio es el responsable por la administración y operación del datáfono.
- CredibanCo establece los mecanismos de seguridad, comunicaciones y operación para las Entidades Financieras Participantes y los Establecimientos de Comercio, con el objetivo de garantizar el servicio hacia el cliente final.
- Este servicio se realizará en el dispositivo de acceso físico (datáfono) que proporciona CredibanCo a los Establecimientos de Comercio, y con la entrega de un One Time Password (OTP) por parte del cliente financiero, nombre del banco, monto de compra y número de referencia definido por la Entidad Financiera para su cliente (cuenta, celular).
- El movimiento de dinero entre los participantes de la transacción se realiza a través del proceso de canje y compensación operado por CredibanCo.
- El servicio se prestará por regla general dentro de los días y horarios de operación del Establecimiento de Comercio habilitado, sin perjuicio que dentro de tales ventanas de tiempo, se acuerden topes o límites a los horarios de atención al público.
- El servicio ofrecido incluye:
  - a) SIC - Sistema de Información a Comercios: Herramienta que le permite al comercio conciliar sus transacciones de Compra con Celular realizadas por los datáfonos de CredibanCo de una forma ágil, segura y oportuna
  - b) Integración técnica y operativa de CredibanCo para con las Entidades Financieras Participantes y los Establecimientos de Comercios, siguiendo las normas relativas a la seguridad, protección a la información y demás aplicables.
  - c) Instalación y/o habilitación de datáfonos en los sitios en donde CredibanCo preste el servicio de Red.
  - d) Capacitación a los Establecimientos de Comercio en el flujo de la transacción.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- e) Señalización de los Establecimientos de Comercio con la imagen de CredibanCo definida para tal fin de acuerdo con las políticas de marca de CredibanCo. No se incluirán logos, marcas, textos o cualquier otro indicativo diferente a los definidos por CredibanCo.
- f) Soporte telefónico de primer nivel a los Establecimientos de Comercio a través del Contact Center de CredibanCo, siguiendo el procedimiento ya establecido de atención en el esquema de soporte.
- g) Soporte presencial en campo con personal de CredibanCo ante eventos no solucionables por la vía no presencial.
- h) Mantenimiento y eventual reemplazo de los medios de acceso ante daños y/o defectos de máquina y/o software.
- i) Compensación interbancaria de las operaciones realizadas en los Establecimientos de Comercio.

### 6.3.3. Responsabilidades del Establecimiento de Comercio

En adición a sus responsabilidades y obligaciones como Establecimiento de Comercio prevista en este Reglamento de manera general, serán responsabilidades y obligaciones del Establecimiento de Comercio, las siguientes:

- a) Responder por la custodia, buen uso y administración del medio de acceso.
- b) Es obligación del Establecimiento de Comercio, efectuar la discriminación del IVA, en los espacios y casillas correspondientes para el evento de ventas susceptibles de beneficios tributarios de devolución a favor de los clientes de las entidades financieras.
- c) Utilizar el datáfono o medio de acceso, solamente en la dirección definida durante el proceso de instalación.
- d) Solicitar y custodiar los vouchers correspondientes a sus ventas, para efectos de atender cualquier reclamación.
- e) Realizar todas las transacciones de Compra con Celular a través de los medios de acceso suministrados, cumpliendo con todos los procedimientos de seguridad.
- f) Tomar los cursos o talleres programados CredibanCo e Incocrédito, y que igualmente, asumen en forma integral y personal, la responsabilidad por los perjuicios causados que guarden relación con fugas de información o fraudes derivados de la inobservancia de lo previsto en este Reglamento.

### 6.3.4. Responsabilidades de CredibanCo:

- a) Brindar el mantenimiento y soporte respectivo a los medios de acceso cuando el Establecimiento de Comercio así lo solicite.
- b) Suministrar la información a los Establecimientos de Comercio de las transacciones realizadas a través del Sistema de Información a Comercios (SIC). El Establecimiento de

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Comercio, tendrá derecho a toda la información del correspondiente medio de acceso, para efectos de las actividades de conciliación.

- c) Establecer el mejor modelo de intercambio financiero y de compensación interbancaria con y entre las Entidades Financieras participantes del servicio ofrecido, depositando los dineros correspondientes a las ventas en el Banco Adquirente del Establecimiento de Comercio.
- d) Prestar soporte a los Establecimientos de Comercio que forman parte de la red CredibanCo.
- e) Establecer procesos y procedimientos para la capacitación al personal en los Establecimientos de Comercio.
- f) Implementar y mantener los mecanismos requeridos de encriptación y seguridad de la información en los datáfonos para el cumplimiento de las normas vigentes y las políticas de seguridad.
- g) Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
- h) Definir los esquemas de señalización y comunicación al consumidor financiero para la identificación de los Establecimientos de Comercio en los que se presta el servicio.
- i) Realizar las validaciones de SARLAFT pertinentes en el proceso de habilitación del Establecimiento de Comercio de servicio.
- j) Realizar la correcta administración del riesgo operacional, inherente al ejercicio de la prestación del servicio.
- k) Tomar medidas y acciones preventivas en materia de control del fraude en este tipo de transacciones que estimen convenientes, tales como: suspensión del servicio de autorizaciones, bloqueo temporal del código de venta del Establecimiento de Comercio en el Sistema, limitación del servicio de autorizaciones a montos y/u otros parámetros de ventas, entre otras.

### 6.3.5. Riesgo de Fraude

La transacción de Compra con Celular realizada y aprobada por la Entidad Financiera participante no generará proceso de controversias debido a la validación y autenticación realizada en cada transacción a través del OTP (One Time Password). La responsabilidad de emitir, transmitir, recibir y validar la autenticidad de dicha clave temporal es enteramente responsabilidad de la Entidad Financiera Participante. Es por ello que de existir un fraude, el valor de la transacción deberá ser asumido por la Entidad Financiera participante.

En los eventos en que el fraude sea susceptible de desplazarse al Establecimiento de Comercio, por eventos tales como exceso de fraude adquirente, se entiende que el riesgo de fraude recae en el titular del código único al que corresponda la venta, con independencia de quien la haya procesado.

### 6.4. DOMICILIACIÓN DE PAGOS RECURRENTE (PAGA CUENTAS)

#### 6.4.1. Definición

Es un servicio que permite a los tarjetahabientes de los sistemas de marca y tarjetas e instrumentos de pago habilitados para este programa y a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO admitidos al programa, domiciliar el pago de sus cuentas y facturas periódicas generadas por los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO al programa Paga Cuentas, de modo que tales cuentas o facturas sean pagadas de manera periódica y automática con cargo a los saldos y/o cupos disponibles en tales tarjetas.

El Tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, puede en la plataforma facilitada por CREDIBANCO a la Entidad Emisora: (1) Registrarse (Enrolamiento); (2) Administrar su perfil en lo referente a los datos básicos (Datos personales, Tarjetas, Pagos Programados, Tope de pago); (3) Adicionar, modificar y retirar información y consultar el estado de sus pagos y tarjetas e instrumentos de pago.

La plataforma permite a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que participen del programa: (1) Administrar los Productos y/o Servicios ofrecidos a los tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago domiciliados; (2) Administrar la información básica de su establecimiento, así como la de los tarjetahabientes que hayan sido registrados directamente por el Establecimiento; (3) Realizar consultas sobre el estado de cuenta de los tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago registrados en general y realizar los reportes que estime conveniente para su apropiada gestión comercial; (iv) Programar los ciclos de facturación y, consultar y descargar la información contenida en los archivos de recaudos; (v) Habilitar en el sistema los nuevos acuerdos de domiciliación que celebre con sus suscriptores o usuarios; (vi) Consultar en el buzón de mensajes los eventos notificables.

#### 6.4.1.1. Enrolamientos

El enrolamiento es el proceso a través del cual se tramita la domiciliación o afiliación de las cuentas o facturas de un tarjetahabiente o titular de instrumentos de pago en el programa Paga Cuentas. Este proceso puede surtirse por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, presencialmente ante el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o por los mecanismos definidos por el comercio para llevarlo a cabo, siempre y cuando se cumpla las directrices para el manejo de comercios vinculados a ventas no presenciales; ante la Entidad Financiera Emisora del caso o, a través del proceso de contacto ejecutado por el Contact Center de CREDIBANCO por delegación expresa del Emisor.

En este punto es importante precisar que:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- CREDIBANCO, por solicitud expresa de las Entidades Emisoras inscritas al programa Paga Cuentas, está en la disponibilidad de prestar los servicios de Contact Center a las Entidades, para que por medio de CREDIBANCO se adelante el enrolamiento de Tarjetahabientes al programa.
- Para adelantar el contacto con el Tarjetahabiente o titular del instrumento de pago y ofrecer el enrolamiento, los agentes del Contact Center de CREDIBANCO siempre se identificarán a nombre de la Entidad Emisora, utilizando para ello el “Guión de Enrolamiento” que la Entidad Emisora haya acordado manejar con CREDIBANCO.
- Para este proceso, la Entidad Emisora debe facilitar por un medio seguro, la información de los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago que desea contactar para ofrecer el servicio y efectuar el enrolamiento, de acuerdo a un formato establecido por CREDIBANCO para adelantar estos procesos; a su vez CREDIBANCO, a solicitud de la Entidad Financiera se encuentra en la posibilidad de realizar un cruce previo de las bases de datos enviadas por los Establecimientos de Comercio participantes, en donde se identifica quiénes son sus suscriptores y usuarios, con la base de Tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago remitidos por las Entidades Emisoras; con el fin de determinar los clientes comunes entre los suscriptores de los Establecimientos de Comercio DE COMERCIO al programa y los tarjetahabientes de la Entidad Emisora, que facilite definir los clientes que tendrían mayor posibilidad de enrolamiento en el programa.
- Cabe aclarar que la Entidad Emisora es quien define si CREDIBANCO contacta telefónicamente a todos los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago relacionados en la base entregada por la Entidad Emisora o, únicamente a los clientes comunes.
- CREDIBANCO contacta telefónicamente a los clientes, les indica los beneficios del programa y se verifican los datos básicos de los clientes (Datos personales, Tarjetas o instrumentos de pago, Pagos Programados), esto con el fin de realizar el respectivo enrolamiento, previa conformidad del Tarjetahabiente o titular de instrumentos de pago.

Tanto los Establecimientos de Comercio participantes como las Entidades Emisoras, estarán obligados a obtener de sus clientes la previa autorización para el manejo de su información, por parte de terceros autorizados y para efectos de enrolamiento en nuevos programas promovidos por dichas entidades.

CREDIBANCO podrá, en cualquier momento, requerir a las Entidades Emisoras y/o a los Establecimientos de Comercio para que le remita, los documentos en donde conste la autorización otorgada por sus respectivos clientes, esto para verificar el cumplimiento de dicha obligación. En el evento de recibir este requerimiento el Establecimiento de Comercio y/o la Entidad Emisora deberá remitir dicho documento dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el requerimiento del caso.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Es discreción del Establecimiento de Comercio inscrito en el programa de Paga Cuentas, definir si realizará actividades de Enrolamiento o si únicamente se inscribirá al programa y dejará que dichas actividades sean realizadas por la Entidad Emisora.

Mediante cualquiera de los canales dispuestos, el registro del tarjetahabiente siempre se convierte en una novedad de enrolamiento para el Sistema de Pago de CREDIBANCO.

Todo enrolamiento se somete a un proceso estándar de registro y verificación de datos financieros y comerciales. Así mismo, durante el enrolamiento se configuran parámetros de pago y se determinan las tarjetas o instrumentos de pago asociados a dicho pago.

El enrolamiento consta de tres pasos:

- a) **Registro de Información Básica** : Consiste en la obtención y correspondiente registro de los datos básicos de identificación y localización del tarjetahabiente o titular de instrumentos de pago, para las actividades de verificación y administración del servicio.

Los datos básicos de identificación y localización del tarjetahabiente son:

- Nombres.
- Apellidos.
- Tipo de documento (documento válido de identificación).
- Número de documento.
- Nacionalidad Información de Residencia.
- Información de recibo de Correspondencia.

La solicitud de estos datos se realiza una sola vez.

Para el caso del enrolamiento realizado por CREDIBANCO, por delegación expresa de la Entidad Emisora, la información suministrada por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, será registrada en el formato determinado por CREDIBANCO para adelantar dicha labor y, diariamente se cargará por el Contact Center de CREDIBANCO en la ruta establecida para ello, con el fin de que sean procesadas las novedades de inscripción al programa Paga Cuentas.

- b) **Inscripción de Tarjetas o instrumentos de pago** : Consiste en un registro donde se incorpora el señalamiento por parte del tarjetahabiente de las tarjetas (o la tarjeta) o los instrumentos de pago (o el instrumento), contra las cuales se deban hacer los cargos correspondientes. El Tarjetahabiente puede inscribir hasta tres tarjetas o instrumentos admisibles en el programa, para luego ser utilizadas como medios de pago en sus pagos

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

programados, según el orden en que hayan sido matriculados las tarjetas o instrumentos de pago.

En el caso de las tarjetas, cada tarjeta inscrita es sometida a un proceso de validación inicial. Este proceso incluye la verificación del módulo 10 (número válido), CVV2 (no se almacena, solo se utiliza para validación de número de tarjeta) y la verificación de que el BIN sea válido para Paga Cuentas de acuerdo a los BIN habilitados por la Entidad Financiera Emisora.

Las tarjetas validadas exitosamente, son sometidas a autenticación sobre su legítimo usuario. Este proceso es realizado de acuerdo al método de autenticación que la Entidad Emisora haya determinado para cada BIN.

- c) **Programación de Pagos** : Consiste en el registro donde se incorpora la determinación por parte del Tarjetahabiente o titular del instrumento de pago del servicio que desea domiciliar y sus preferencias para aplicar dicho pago, en función de la o las tarjetas o instrumentos de pago que haya inscrito.

Se registra el convenio de pagar un determinado servicio a una empresa específica, el número de referencia de pago que tiene establecido el tarjetahabiente o titular de instrumento de pago, el límite de techo, la fecha de inicio y fin para realización de pagos programados, eventos que generen notificación y los otros parámetros que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO solicite para la identificación del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago.

El programa no permite al tarjetahabiente o titular del instrumento de pago la realización de pagos parciales. Los pagos recurrentes programados con tarjeta de crédito, son diferidos automáticamente a una cuota.

### 6.4.2. Riesgo de fraude

El riesgo de fraude o repudio de las transacciones por parte del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago permanecerá en cabeza del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO cuando el proceso de enrolamiento haya sido originado por este. Dado que esta modalidad de pago no supone la presencia física del usuario (dependiendo del canal de enrolamiento) o la lectura de la banda magnética de la tarjeta o de cualquier otro dispositivo de lectura de datos en el local de ventas, lo que no permite realizar los controles ordinarios, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se compromete a extremar los controles dispuestos en este Reglamento, y en cualquier caso, declara tener cabal y perfecto conocimiento de los riesgos que comporta este tipo de operación, aceptando las responsabilidades que le son impuestas por el reglamento y la distribución del riesgo del negocio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Cuando el enrolamiento es efectuado directamente por la Entidad Emisora, la responsabilidad del riesgo de fraude será asumida por la Entidad Emisora, sin perjuicio de las excepciones generales a esta regla.

No obstante, en los eventos en que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO asuma la función de matricular a los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago, el documento de enrolamiento en caso de constar en medio físico posee la condición de documento sustituto, de modo que de ser confirmado con posterioridad al repudio, su integridad, autenticidad y origen, se podrá resolver la diferencia a favor del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, efectuando el cargo correspondiente a la cuenta del tarjetahabiente, sin perjuicio de las estipulaciones pertinentes del Estatuto del Consumidor.

### 6.4.3. Obligaciones de CredibanCo

CREDIBANCO, por cuenta de sus Entidades Emisoras, asume las siguientes responsabilidades y obligaciones en relación con el programa Paga Cuentas:

- a) Administrar y mantener la plataforma tecnológica que soporta el producto. Lo anterior supone la obligación de supervisar el correcto funcionamiento de la aplicación a través del portal Web y velar por la mejora continua de la herramienta.
- b) Efectuar la afiliación de los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en la plataforma, a solicitud de la Entidad Adquirente o Pagadora, surtiendo los procesos de prueba y certificación correspondientes.
- c) Introducir por cuenta de sus Entidades Participantes (Emisoras/Adquirentes/Pagadoras), los parámetros generales y especiales necesarios para la operación del producto.
- d) Alimentar el sistema e intercambiar archivos con la información suministrada relativa a la domiciliación y la vigencia del Reglamento suscrito con el comercio. Para ello CREDIBANCO servirá como mero intermediario entre los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y las Entidades Participantes facilitándoles el entrecruce de la información correspondiente.
- e) Procesar la transacción de débito automático ante las Entidades Participantes correspondientes, posterior a las validaciones mencionadas en el punto anterior y generarle un código de aprobación al comercio de las transacciones aprobadas por la Entidad Financiera Emisora.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- f) Reportar a los comercios respectivos el resultado de novedades de los recaudos y pagos no aplicados. Igualmente se reportará al tarjetahabiente por el medio que CREDIBANCO defina, la confirmación o no del pago realizado.
- g) Permitir el acceso al sistema para fines de consulta o administración a los usuarios habilitados (Establecimientos Vinculados, Entidades Participantes, administrador de CREDIBANCO), según el nivel de atribución correspondiente. Efectuar la atención telefónica de las consultas o reclamos originados por las Entidades Financieras y ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DE COMERCIO en el programa y dar el soporte continuo al programa Paga Cuentas. Para el efecto CREDIBANCO contará con una infraestructura y con recursos humanos que le permitan mantener un nivel de servicio adecuado para el efecto. Proveer la información general y las herramientas que permitan a las Entidades Financieras y ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DE COMERCIO en el programa Paga Cuentas conocer estadísticamente la operación del producto a nivel general o detallado bien sea por tarjetahabientes o productos.
- h) Brindar la capacitación inicial y/o la asesoría requerida por las Entidades Participantes y ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para la implementación del producto.

### 6.4.4. Obligaciones del Establecimiento de Comercio

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en el programa de DOMICILIACIÓN o PAGA CUENTAS, asume en adición a las obligaciones generales previstas en este Reglamento, las siguientes:

- a) Cumplir con las normas y políticas establecidas por CREDIBANCO para la afiliación de ESTABLECIMIENTOS en el programa Paga Cuentas.
- b) Efectuar el proceso de enrolamiento al servicio de los tarjetahabientes y titulares de instrumentos de pago que le soliciten la respectiva domiciliación, obteniendo la información mínima requerida. Siempre y cuando el comercio haya informado en su inscripción su deseo de realizar enrolamientos propios.
- c) Reportar oportunamente los enrolamientos mediante los archivos definidos para las novedades de enrolamientos, de acuerdo a las especificaciones técnicas y operativas del producto. Estas novedades deben ser reportadas antes de incluir la información de estos enrolados en el archivo de facturación correspondiente.
- d) Asumir el riesgo de fraude frente las domiciliaciones adelantadas directamente con el cliente, por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, por oposición a las domiciliaciones efectuadas por la Entidad Emisora. Para los procesos de enrolamiento de tarjetahabientes realizados directamente por cualquier canal dispuesto por el

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, lo que incluye la utilización de terceros distintos a la Entidad Emisora o el

Sistema de Pago, la validación del legítimo titular de la tarjeta o instrumento de pago es responsabilidad del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

- e) Asumir el riesgo de fraude en los demás eventos en el que le corresponda asumirlo.
- f) Aceptar los enrolamientos y novedades realizados por canales diferentes al del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, previo cumplimiento de los procesos de validación y verificación de datos.
- g) Definir el esquema mediante el cual se realizará el proceso de validación de contratos para enrolamientos realizados por los canales diferentes a los establecidos por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.
- h) Validar y confirmar la información suministrada por CREDIBANCO respecto a los nuevos enrolados por canales diferentes al comercio, en relación con los datos que le sean solicitados para el cruce de informaciones dentro de los tres (3) días siguientes.
- i) Administrar el servicio mediante la herramienta definida por CREDIBANCO para tal efecto y de acuerdo con las normas y políticas que cobijan su operación. CREDIBANCO podrá disponer durante la ejecución de la relación, cambios en el tipo de herramientas, normas y controles.
- j) Cumplir con el proceso definido, conforme a las instrucciones que se consignen en los manuales o documentos que acompañen la solución tecnológica.
- k) Respetar las condiciones fijadas por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago.
- l) Definir el formato de archivos de facturación que utilizará el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para el producto Paga Cuentas. Una vez definido el archivo, dentro de las opciones extendidas por el sistema (Asobancaria 12, Asobancaria 98 y Andesco), la entrada en producción se sujeta a un proceso previo de pruebas y certificación. Cualquier modificación en el formato deberá ser convenida y objeto de las pruebas y certificación correspondientes.
- m) Generar el archivo de facturación para ser aplicados a los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago que hayan sido enrolados por cualquier canal. Los archivos deberán ser entregados en las fechas y condiciones definidas en el proceso de inscripción de ciclos en la plataforma de Paga Cuentas a cargo del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Una vez recibido el archivo, CREDIBANCO podrá solicitar dentro de las 24 horas hábiles siguientes el reemplazo del archivo o medio magnético que lo contiene, en caso de advertir problemas de procesamiento, caso en el cual, la información debe ser reenviada en condiciones de oportunidad.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- n) Afectar su sistema de facturación con base en el reporte de las novedades de aplicación de los pagos realizados.
- o) Identificar las operaciones por el código de autorización impartido.
- p) Abstenerse de solicitar el código de seguridad impreso al respaldo de las tarjetas, en el momento del enrolamiento o con motivo del mismo. Esta información no podrá ser solicitada en ningún caso, ni ser objeto de almacenamiento. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, autoriza a CREDIBANCO a efectuar procesos de auditoría para efectos de verificar el debido acatamiento de esta prohibición.
- q) Entregar los archivos de facturación a CREDIBANCO con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles con respecto del vencimiento de la facturación que les da origen. Para tal efecto, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá entregar a CREDIBANCO los archivos en forma completa, gestionando la respectiva constancia de recepción. Así mismo, se obliga a dar aviso a CREDIBANCO y a la Entidad Financiera Emisora, con un mes de antelación, sobre cualquier modificación en la programación de los pagos.
- r) Asumir la responsabilidad en los casos en los cuales el tarjetahabiente o titular de instrumento de pago haya solicitado su retiro y el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, continúe procesando cobros a través de este conducto.
- s) Reconocer frente al tarjetahabiente o titular del instrumento de pago la eficacia de los pagos realizados a través de este medio. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO libera al tarjetahabiente o titular del instrumento de pago de toda responsabilidad ligada al pago, cuando a éste se le haya cargado la suma correspondiente, aun en el supuesto en que la Entidad Adquirente o Pagadora no le transfiera oportunamente el correspondiente importe al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.
- t) Asumir el riesgo por insuficiencia de fondos. El riesgo de insuficiencia de fondos, al momento de aplicar el respectivo cargo, por pérdida de vigencia de la tarjeta, insuficiencia de fondos o situaciones análogas que imposibiliten el pago, correrá por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Los pagos se harán en todos los casos por la suma o importe total de la compra, mensualidad o instalamento, no siendo procesados por el sistema el pago parcial. No obstante, con el objeto de minimizar los rechazos del sistema, se establece a favor del tarjetahabiente la facultad de inscribir más de una tarjeta y se cuenta con programas de crédito con base en procesos de calificación en línea (*Scoring*).
- u) Asumir la responsabilidad por la integridad de la información de los archivos. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO responderá por la integridad de la información contenida en los archivos de facturación.

Cuando por error del establecimiento se cargue al tarjetahabiente o titular del instrumento de pago con una suma superior a la que éste deba pagar, éste asumirá en forma directa con el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, la devolución de la suma en exceso, pudiéndose

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

convenir entre el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago y el establecimiento su aplicación como un menor valor a pagar para un nuevo período.

Tratándose de errores a favor del tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, los mismos podrán corregirse y reflejarse en la facturación subsiguiente dentro de los seis meses inmediatamente siguientes al error o el período menor que llegare a fijar la ley, entendiéndose que opera una remisión o condonación, para los errores que no hayan sido objeto de ajuste o corrección por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de tal período.

Cuando exista un error por parte de una entidad financiera o de CREDIBANCO que se traduzca en el no pago del servicio, existiendo fondos suficientes y éste no se refleje en los registros, o los registros sean objeto de transmisión parcial, el Sistema de Pago efectuará los correctivos del caso trasladando los recursos correspondientes.

No obstante, manifestada esta situación por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago, se informará de tal circunstancia de manera inmediata al centro de atención de CREDIBANCO, entidad que dentro de las 24 horas hábiles siguientes confirmará la veracidad o no de lo manifestado por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago.

Durante este período, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se abstendrá de interrumpir o cortar el servicio, a fin de evitar que un eventual error de este tipo, deba ser soportado por el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago.

En caso de comprobarse la inexistencia de error o transcurridas las 24 horas indicadas, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá proceder al corte respectivo.

### 6.5. BILLETERA DIGITAL Ó SMARTWALLET

Billetera Digital es una solución de pago en línea ofrecida por CredibanCo, a través de la cual los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, podrán, realizar ventas con tarjetas de crédito o débito, estas en puntos de venta físicos adscritos al servicio a través de la aplicación móvil, páginas web habilitadas con el botón de pagos de CredibanCo o aplicaciones de terceros adscritas al servicio.

Así mismo, la Billetera Digital permite al usuario obtener información de promociones y beneficios de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO adscritos al servicio prestado por CredibanCo, ver información de las transacciones realizadas con la Billetera Digital, recibir información de interés por parte los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO adscritos al servicio o de CredibanCo.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.5.1. Normas y Políticas.

Para acceder efectivamente a la Billetera Digital es necesario que existan las siguientes condiciones:

1. La aplicación móvil Billetera Digital está desarrollada para los sistemas operativos iOS y Android únicamente.
2. La aplicación móvil estará disponible en las tiendas de cada sistema operativo.
3. Para el acceso y uso de la aplicación es preciso contar con una conexión de datos (ya sea por Wifi o por datos móviles).
4. La aplicación cumple con los requisitos de seguridad exigidos para Banca Móvil por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Jurídica.
5. Se requerirá la autenticación del usuario para la activación de los instrumentos de pago débito o crédito dentro de la aplicación móvil.
6. El almacenamiento de los datos de los clientes se hace de manera segura y cumple con los estándares PCI-DSS.
7. Para el acceso a la aplicación móvil se utilizará un PIN de 4 dígitos.
8. La aceptación de los medios de pago virtuales se realiza en la primera fase en los terminales POS de CredibanCo.
9. Las transacciones en POS serán de uso nacional únicamente.

### 6.5.2. El servicio de Billetera Digital cuenta con las siguientes funcionalidades

- a) Registro de medios de pago: Permite el registro de cualquier tarjeta (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club), de naturaleza crédito o débito; digitando o escaneando los datos de Nombre de titular, número de tarjeta, CVV2/CVC2 (por exigencia de la norma PCI este dato no se almacena) y Fecha de Vencimiento.
- b) Autenticación de usuario: Los medios de pago registrados se muestran como inactivos hasta que el usuario realice el procedimiento de autenticación; para ello, la Billetera Digital lanzará inmediatamente después del registro 2 transacciones con valores aleatorios entre \$120 y \$400 a través de la plataforma de e-commerce, dichos valores se utilizarán para la activación de la tarjeta. El usuario obtendrá los valores de las transacciones generadas por la Billetera Digital a través de alguno de los canales del Banco Emisor de la tarjeta (internet, banca móvil, IVR) para luego ingresarlos en el menú de activación del medio de pago en la aplicación. Si los valores son correctos, la tarjeta activará y estará habilitada para realizar transacciones a partir de ese momento. Si los valores son incorrectos, se mostrará un mensaje de error y se dará la oportunidad al usuario de ingresar los valores por segunda vez. Si el segundo intento también es incorrecto, se borrará la tarjeta y el usuario tendrá que realizar nuevamente todo el proceso de registro.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- c) Aceptación: La Billetera Digital puede utilizarse en los establecimientos habilitados para tal efecto de la red de aceptación de CredibanCo, El producto opera únicamente para transacciones realizadas dentro del país.
- d) Pago móvil: El pago se realiza a través de una clave móvil, que consiste en un número de 7 dígitos que se obtiene a través de la aplicación móvil de CredibanCo y con la cual los clientes pueden: realizar compras en los puntos físicos y/o los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que tengan el botón de pagos CredibanCo habilitados con la transacción de pago móvil. Para solicitar la clave móvil, el tarjetahabiente debe ingresar a la aplicación con su PIN y luego seleccionar la tarjeta con la cual desea hacer el pago, la aplicación presenta la clave móvil que debe ser entregada al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, quien junto con el valor de la compra y el tipo de producto envía la transacción a través de la red; inmediatamente, la aplicación solicita al usuario la confirmación de la compra que está realizando y en caso de ser confirmada, la transacción es enviada al Banco para su autorización y entrega de respuesta al datafono/página web y a la aplicación.
- e) Geolocalización: La opción de geolocalización se encuentra en cada uno de los espacios dentro de la aplicación de LOS ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS y permite a los clientes identificar ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que acepten los pagos móviles, ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS con ofertas entre otros.
- f) Promociones: La opción de promociones permite visualizar las ofertas vigentes asociadas a cada tarjeta de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Está asociada a la opción de geolocalización para visualizar dichas ofertas en un mapa.
- g) Notificaciones: La opción de notificaciones permite recibir información de interés enviada por los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS adscritos al servicio, o por CredibanCo a la aplicación Billetera Digital.
- h) Información transaccional: La opción de transacciones permite visualizar las últimas transacciones realizadas con la Billetera Digital, con información de nombre de comercio, fecha y hora de la transacción y monto de la transacción.
- i) Perfil de cliente: La Billetera Digital cuenta con una opción que permite gestionar información relacionada con su género, estado civil, fecha de nacimiento, cantidad de hijos y listado de preferencias.
- j) Manejo de controversias: Las transacciones realizadas a través de la Billetera Digital se tipifican como venta presente por lo cual no son sujetas a contracargos, esto aplica para las tarjetas de las franquicias Visa y American Express. Para las tarjetas Diners Club se aplica el esquema definido por el Banco Davivienda.

El emisor en todos los casos de desconocimiento de compra con tarjetas MasterCard deberá solicitar la copia del voucher al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y si este no lo entrega dentro de los plazos establecidos en el reglamento de cada red y/o franquicia, la red compensadora aplicara el reverso correspondiente. Si un emisor recibe copia del voucher firmado no deberá iniciar el proceso de contracargo.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

En lo no previsto en este acápite y especialmente en lo referente a las controversias, se deberán seguir las reglas establecidas para venta presente descritas en el RON, así mismo aplicarán las limitaciones de responsabilidad contenidas en dicho reglamento.

### 6.5.3. Responsabilidades y obligaciones de los Actores

#### 6.5.3.1. Responsabilidades y obligaciones de CredibanCo

- a) Disponer de la infraestructura necesaria para la operación de la Billetera Digital.
- b) Realizar los mejores esfuerzos para mantener la disponibilidad de la aplicación.
- c) Velar por la seguridad, confidencialidad y almacenamiento en forma segura de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
- d) Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos propiedad de los usuarios de la plataforma.
- e) Prestar los servicios de red y Billetera Digital de conformidad con lo establecido en este Reglamento.
- f) Atender las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el uso de la Billetera Digital. En ningún caso CredibanCo atenderá peticiones, quejas o reclamos derivadas del uso del medio de pago.
- g) Entregar los soportes requeridos por el banco para que pueda atender las peticiones quejas y reclamos derivadas del uso del medio de pago, cuando estos requieran de información que se genere en la aplicación.
- h) Entregar una plataforma administrativa para la administración de las promociones, mensajes Push, y otros que estén habilitados dentro de la aplicación.
- i) Entregar un manual de usuario de la aplicación y de la plataforma administrativa.
- j) Brindar soporte 7x8 para la atención de la aplicación.
- k) Cumplir con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo referente a Banca Móvil.
- l) Almacenar los datos de los clientes de manera segura, cumpliendo los estándares PCI-DSS.
- m) Mantener registros electrónicos de las transacciones realizadas por el cliente a través de la Billetera Digital.
- n) Proveer soporte sobre las funcionalidades de la Billetera Digital y las posibles fallas que se presenten en el servicio.

#### 6.5.3.2. Responsabilidades y obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

- a) Cumplir con las normas y políticas establecidas por CREDIBANCO para la afiliación de ESTABLECIMIENTOS en el programa.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- b) Contar con los controles físicos y tecnológicos adecuados para controlar el acceso a la información únicamente por el personal autorizado, así como garantizar la confidencialidad de la información.
- c) Mantener y observar todas las medidas de seguridad razonables necesarias para proteger sus sistemas y los datos allí contenidos de cualquier control, interferencia o cualquier otro tipo de acceso no autorizado.
- d) Entregar al cliente toda la información concerniente al servicio recibido, garantizando la confidencialidad de la información.
- e) Mantener indemne a CredibanCo ó a sus proveedores, frente a cualquier reclamación por parte de sus clientes, por daños indirectos, incidentales, remotos, especiales o punitivos.
- f) Aceptar los pagos provenientes de las billeteras provistas por CredibanCo
- g) Cumplir con el proceso definido, conforme a las instrucciones que se consignen en los manuales o documentos que acompañen la solución tecnológica.

## 6.6. PAGO DE FACTURAS

### 6.6.1. Definición

Es un servicio que permite a los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago, admitidos para el efecto, pagar desde un POS o Minicajero, las facturas de servicios u otros pagos habilitados en el sistema con cargo a las respectivas tarjetas o instrumentos de pago. Las facturas objeto de pago corresponden a las emitidas de manera periódica y regular por las empresas privadas o públicas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y/o de servicios públicos o privados semejantes o afines, inscritas para tales efectos en el Sistema de Pagos de CREDIBANCO, que en este acápite se pueden denotar por la sigla ES.

Los medios de acceso pueden ubicarse en las instalaciones de la ES, en la de otros establecimientos, centros comerciales, o en otros lugares definidos por CREDIBANCO.

Las empresas de servicios públicos y/o privados que estén interesadas en que se ofrezca este servicio de Pago a sus abonados deben estar debidamente inscritas en el Sistema de Pago de CREDIBANCO y tener para su manejo un código único exclusivo para el manejo del servicio, cuyo costo es asumido por CREDIBANCO.

CREDIBANCO adjudicará un código denominado "Vendor" a las empresas de servicios públicos y/o privados inscritos para identificarlas como empresas facturadoras en el Sistema de Pago de CREDIBANCO, así como para identificar las operaciones de pago de facturas. Este mismo esquema podrá habilitarse por CREDIBANCO, en algunos casos, para el pago de obligaciones de carácter fiscal o tributario, en favor de las respectivas entidades recaudadoras.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.6.2. Descripción general del proceso

CREDIBANCO y la ES, se comprometen a realizar cumplidamente y de acuerdo a la periodicidad convenida, los siguientes procesos:

- a) Entrega de la información de la facturación (Archivo de Facturación), por parte de la ES, de acuerdo a la periodicidad, formatos y protocolos definidos.
- b) Consolidación de las operaciones de pago, producción del archivo de recaudo, procesamiento del mismo para efectos de la compensación y transmisión o entrega de tal archivo a la ES.
- c) Control de depósitos del valor recaudado por parte de la ES con base en la confrontación de total de recaudos frente a saldos por abono en cuenta.
- d) Revisión e identificación de diferencias, en caso de presentarse, a través de la solicitud, obtención directa y/o consulta de registros por parte de la ES en el marco de su relación BANCO/CLIENTE de los soportes del abono en cuenta, o a través de la mediación de CREDIBANCO.
- e) Ajuste de diferencias con base en los mecanismos de coordinación previstos en este Reglamento.
- f) Actualización de registros, por parte de la ES.

### 6.6.3. Entrega de la información de la facturación

La ES deberá generar un archivo en el cual se encuentren los registros de las facturas que estarán disponibles para ser canceladas mediante medios electrónicos. Este archivo se denominará Archivo de Facturación y deberá cumplir con las especificaciones técnicas para reportar la información de la facturación de servicios, según la estructura acordada entre las partes.

En la actualidad se manejan tres (3) estándares distintos, dependiendo de la facilidad de implementación para la empresa de servicios. Estos estándares son los de Asobancaria 98, Asobancaria 2001 y Andesco.

La ES deberá certificar, previamente a la entrada en producción, el proceso de intercambio y estructura de los archivos a través de cualquiera de estos estándares.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

De acuerdo con la periodicidad acordada y según los ciclos de facturación de la ES, ésta deberá entregar el Archivo de Facturación a CREDIBANCO, vía correo electrónico o al nuevo correo que se le informe, o mediante intercambio de archivos FTP seguro, encriptado mediante PGP o el protocolo estándar acordado entre la ES y CREDIBANCO.

En caso de falla de Internet o del medio electrónico acordado en cualquiera de los puntos, se utilizará como contingencia un CD o cinta protegidos con contraseña.

El valor que figura en el archivo remitido por la ES será el valor único que se aceptará para acreditar el pago de la correspondiente factura.

La ES deberá dejar en claro y por escrito, la manera en que genera periódicamente sus registros, así como la forma en la cual deberán ser procesados por CREDIBANCO, incluyendo tipo de carga, manejo de registros existentes, y en general todos aquellos que se consideren como relevantes, observando las instrucciones que sobre el formato de esta información, le imparta CREDIBANCO.

### 6.6.4. Recaudo

El proceso de recaudo se realiza cada vez que se recibe el pago de una factura en cualquiera de los medios de acceso electrónicos dispuestos para tal fin.

Los clientes de la ES que cuenten con tarjeta de banda magnética o de cualquier otro dispositivo de lectura de datos admitida para el programa y demás medios que acuerden las partes, podrán realizar las transacciones de pago de los servicios complementarios y conexos facturados por la ES, utilizando su clave personal de ser exigida y cumpliendo con el procedimiento de operación del sistema de pagos contemplado por CREDIBANCO para la utilización de los medios de acceso acordados.

La ES y CREDIBANCO, actuando por cuenta de sus Entidades Financieras Miembro, procurarán solucionar de manera amigable y eficiente, entre ellas, las consecuencias de errores en el proceso, sin involucrar en lo posible al respectivo abonado.

El tratamiento a los retardos y demás situaciones propias de la operación, es objeto del Anexo Niveles de Servicio en el Recaudo de Facturas, que hace parte de este Reglamento.

### 6.6.5. Procesamiento del recaudo y entrega del archivo recaudado

Diariamente, luego de las 11 PM, CREDIBANCO generará un Archivo de Recaudo en el cual registrará cada una de las transacciones de pagos de servicios realizados para las facturas correspondientes de la ES. Dicho archivo será generado de acuerdo con las especificaciones

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

técnicas estándar empleadas por CREDIBANCO para reportar la información de transacciones electrónicas de pagos de facturas. Este archivo será enviado vía Internet, a una cuenta de correo electrónico o como se convenga, encriptado mediante PGP o el protocolo estándar acordado entre la ES y CREDIBANCO, el día siguiente a su generación. En caso de falla de Internet, en cualquiera de los puntos, se utilizará como contingencia un CD o cinta protegidos con contraseña.

La entrega de este archivo estará sujeta a la realización de pagos de facturas de la ES, por lo que no se generará ningún archivo aquellos días en los cuales no se realicen pagos de facturas de la correspondiente ES; no obstante, a cambio de archivo de recaudo la ES recibirá al finalizar el día una notificación en donde se indica que no se generó archivo de recaudo para una fecha determinada. Esta notificación le permitirá a la ES tener la certeza de que el no envío del archivo de recaudo se generó por la ausencia de pagos y no a otras causas.

Para todos los casos, el valor reportado en el archivo de recaudo, deberá ser igual al valor abonado a la ES. Las diferencias advertidas serán objeto de identificación, revisión y ajuste por parte del comité de seguimiento previsto en este capítulo. El valor recaudado por CREDIBANCO será el reportado por la ES en el archivo de facturación para las facturas efectivamente pagadas y este será el valor guía para futuras validaciones, sin perjuicio que en desarrollo de las actividades de revisión se adviertan errores o inconsistencias en tales archivos o errores o fallas en los archivos recibidos derivadas del proceso de transmisión.

### 6.6.6. Actualización de base de datos de la ES

La ES se compromete a utilizar la información recibida diariamente en el Archivo de Recaudo remitido por CREDIBANCO, para efectuar el proceso de descargue y cancelación de las facturas pagadas por sus clientes.

La ES asume plena responsabilidad frente al tarjetahabiente, si los pagos realizados por éste, no aparecen reflejados en el sistema de información de la ES, pese a que dicha información haya sido enviada oportunamente por CREDIBANCO.

Tanto CREDIBANCO como la ES llevarán procesos de registro y control de archivos enviados y recibidos, de manera que puedan ser utilizados en la optimización de reclamos.

Para los fines de facilitar la producción de información relevante para la ES, en relación con el servicio de pagos, CREDIBANCO extenderá una licencia de uso, instalará y capacitará a tres funcionarios de la ES, en la utilización del aplicativo denominado SISTEMA DE INFORMACIÓN A COMERCIOS (SIC).

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.6.7. Abono del valor recaudado

Los pagos efectuados a través de CREDIBANCO, en desarrollo de la compensación interbancaria, deben ser objeto de abono por la Entidad Adquirente o Pagadora en la (s) cuenta (s) que la ES tenga habilitadas en la(s) entidad(es) financiera(s) destinada(s) para tal fin, abierta(s) en alguna o algunas de las entidades participantes del Sistema de CREDIBANCO. Para el efecto, a través de los mecanismos regulares de la compensación, CREDIBANCO remitirá los archivos correspondientes a la Entidad Adquirente o Pagadora para la acreditación de las sumas correspondientes a los pagos, en la cuenta habilitada. En la medida en que el pago se haya efectuado antes del último corte de compensación, los registros correspondientes entrarán a la compensación del mismo día con el objeto de que los dineros se abonen en cuenta en los plazos acordados entre la Entidad Adquirente o Pagadora y la ES. Si el pago fuere hecho en día feriado o después del último corte de compensación, los registros electrónicos correspondientes al pago entrarán a la compensación del día hábil siguiente, para ser abonados dentro del plazo acordado entre la Entidad Adquirente o Pagadora y la ES.

### 6.6.8. Conciliación entre el reporte de pagos y los valores abonados

La información a la que hace referencia el numeral anterior, se conciliará por parte de la ES mediante la comparación y verificación de las transacciones reflejadas en el Archivo de Recaudos y el informe de abonos en cuenta realizado por la o las Entidades Financieras Adquirentes o Pagadoras habilitadas para recibir el recaudo.

En caso de inconsistencias, se procederá por las partes a identificar el origen de éstas, las responsabilidades y remedios, conforme al presente Reglamento, con el objeto de salvaguardar la plena coincidencia entre los pagos, recaudos y abonos.

Las solicitudes de cambio de cuenta deben ser informadas a CREDIBANCO directamente por la ES o por la Entidad Financiera con el certificado de cuenta firmado por esta y por el respectivo establecimiento de comercio.

### 6.6.9. Reclamos

Las diferentes causas de reclamos posibles (doble pago por una misma facturación, pago no-abonado) así como sus procesos de solución correspondientes incluyendo responsables de cada proceso, serán manejados de acuerdo a como se encuentra especificado en el Anexo Niveles de Servicio en el Recaudo de Facturas.

No obstante, si un tarjetahabiente o titular de instrumento de pago llegare a presentar un reclamo a la ES por concepto de pago de su factura, tal como doble pago por una misma facturación, pago

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

no-abonado, la ES será la encargada de atenderlos, aunque CREDIBANCO suministrará a más tardar al día hábil siguiente la información de los pagos que le solicite la ES.

### 6.6.10. Obligaciones a cargo de CredibanCo

CREDIBANCO, por cuenta de sus Entidades Financieras Adquirentes, se obliga a:

- a) Habilitar a favor de la ES su infraestructura tecnológica y operativa, para procesar los pagos de las FACTURAS de la ES que efectúen los tarjetahabientes o titulares de instrumento de pago y clientes de la ES en los canales previstos por CREDIBANCO para el efecto.

Lo anterior supone la entrega a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que participen en el programa en calidad de centros receptores de pagos, el o los medios de acceso respectivos con la aplicación activa de Pago de Facturas.

Los canales tecnológicos habilitados comprenden, entre otros, los siguientes: Datáfonos (POS), terminales de pago no asistidas, denominadas Minicajeros y demás dispositivos que sean homologados y autorizados por CREDIBANCO para la prestación del servicio objeto del presente Reglamento.

Los medios de pago que se autorizan para el pago de facturas de la ES, en los canales de pago que aplican para el presente programa serán las tarjetas e instrumentos de pago debidamente homologados y certificados por CREDIBANCO para la originación de pagos de facturas.

- b) Suministrar, por cuenta de la Entidad Financiera del caso, la papelería requerida para el uso del medio de acceso.
- c) Colaborar con las Entidades Financieras Adquirentes en el proceso de divulgación del producto y en la asistencia a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, durante el proceso de implementación del mismo.
- d) Asignar e informar el código generado a cada una de las Empresas Facturadoras, al momento de dar inicio al proceso de pruebas.
- e) Configurar los parámetros y realizar el proceso de intercambio y certificación de archivos de facturación y recaudo, entre CREDIBANCO y la ES.
- f) Inscribir a la ES en ambiente de producción, para dar inicio al servicio de Pago de Facturas.
- g) Verificar la recepción y cargue de los archivos de facturación de las diferentes Empresas Facturadoras.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- h) Enviar oportunamente los archivos de recaudo a las diferentes empresas facturadoras, después de haberse realizado el recaudo correspondiente.
- i) Efectuar el proceso de compensación interbancaria.
- j) Informar a la ES con suficiente anticipación cualquier novedad o cambio que pueda llegar a afectar los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.
- k) Guardar la más absoluta reserva sobre la información que en desarrollo del presente programa le suministre la ES.
- l) Tramitar, dentro de un día hábil siguiente con la entidad emisora de la respectiva tarjeta, los reclamos que formulen los tarjetahabientes.
- m) Informar a la ES de cualquier situación anormal de la que tenga conocimiento que pueda afectar la ejecución del presente programa tales como la detección de eventos de infidelidad o fugas en la información.

### 6.6.11. Obligaciones especiales de la ES

En adición a las demás obligaciones de los ESTABLECIMIENTOS vinculados, la ES se compromete a:

- a) Transmitir a CREDIBANCO, de manera oportuna, la información necesaria para la ejecución de las prestaciones a su cargo.

En caso de presentarse archivos extemporáneos, por error de la ES en el archivo de facturación inicialmente reportado, la responsabilidad frente al usuario será de la ES.

- b) Afectar diariamente sus registros contables y/o la facturación con la información de los pagos reportados por CREDIBANCO en el Archivo de Recaudo.
- c) Informar a CREDIBANCO con la suficiente anticipación cualquier novedad o cambio en la facturación (Novedades o modificaciones), o en la legislación (Responsabilidades) que pueda llegar a afectar los procesos de recaudo convenido.
- d) Capacitar y mantener capacitado y actualizado en la operación del programa, al personal a su cargo, que directa o indirectamente participe en su desarrollo.
- e) Informar a sus clientes o abonados de la posibilidad de pago de los servicios a través de los dispositivos y/o Minicajeros habilitados.
- f) Corregir las consecuencias de la información errónea suministrada por ella y que llegare a afectar a los usuarios del sistema, de acuerdo a como se especifica en el Anexo Niveles de Servicio en el Recaudo de Facturas.
- g) Colaborar con CREDIBANCO en todo lo relacionado con reclamaciones de los tarjetahabientes y con la prevención y detección de eventos de infidelidad, fugas en la información y/o fraudes cometidos mediante la utilización directa o indirecta de los servicios materia del presente programa.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

La ES facilitará al personal que CREDIBANCO y/o INCOCRÉDITO designe para el caso, la documentación y/o registros que tenga de las operaciones, además de la información que sea necesaria para la realización de las investigaciones correspondientes.

- h) Implementar procesos y controles internos tendientes a garantizar el desarrollo de este programa, en condiciones de eficiencia, seguridad, oportunidad, transparencia y reserva de la información.
- i) Implementar, en lo pertinente, las recomendaciones que surjan de las diferentes auditorías de sistemas y seguridad que revisen los procesos, controles y recursos utilizados en la ejecución del presente programa.

### 6.6.12. Comité de gestión y seguimiento

Entre CREDIBANCO y la ES se podrá conformar un comité técnico de gestión y seguimiento.

Los miembros del comité se reunirán con la periodicidad que determinen, para ejercer las funciones de gestión y seguimiento del programa, lo que supone:

- a) La revisión de las metas de cumplimiento de las obligaciones a cargo de CREDIBANCO y de la ES.
- b) La solución técnica de las dudas sobre la correcta ejecución del programa, realizada con fines preventivos.
- c) La tramitación en primera instancia de las diferencias sobre su ejecución.
- d) La realización de acuerdos operativos y de calidad.
- e) La indagación y determinación de áreas en donde sea necesario introducir mejoras, lo que implica la propuesta de reformas al programa o los procedimientos.
- f) La implementación de los cambios como resultados del ajuste de la operación.

De este comité, se podrá elegir un miembro de la ES y de CREDIBANCO, a los que se les podrá asignar un nivel de atribución y que se constituirán en interlocutores válidos para acordar soluciones oportunas a los incidentes que surjan en desarrollo de la ejecución diaria del programa, tales como las diferencias en la conciliación de los pagos, y que por su naturaleza no puedan esperar a la reunión del comité.

Los miembros designados por la ES y CREDIBANCO para integrar el comité, también serán responsables de asegurar que en las diferentes áreas de sus empresas conozcan las tareas y responsabilidades con respecto a este programa.

## 6.7. TERMINALES DESATENDIDAS

### 6.7.1. Definición

Las máquinas expendedoras o kioscos, pueden proporcionar diversos productos o servicios, sus usos son variados en diferentes industrias, por ejemplo venta de tickets, comidas, bebidas, pagos de parqueaderos, recargas de celulares, pago de servicios, etc.

Se caracterizan porque para la venta de los bienes y/o servicios que en ellas se ofrece no se requiere de la presencia física de personal de atención para su correcto funcionamiento y reciben pagos en efectivo o con medios electrónicos. Para los pagos con instrumentos de pago electrónicos es necesario contar con una terminal que procese la transacción electrónica dentro de la máquina expendedora o con las piezas que cumplan las mismas especificaciones de un datafono DIAL, LAN o GPRS y que cumplan con las normas de VISA, PCI-PTS 3.0, VISA PED, los cuales pueden ser VX o UX las cuales se denominarán “terminales desatendidas”.

Las terminales que son ubicadas en las expendedoras o kioscos, al ser terminales de carácter desatendido, deben cumplir con las siguientes características:

- La terminal no debe tener opción para retener tarjetas.
- La terminal debe estar en condiciones de transmitir al tarjetahabiente la información mínima definida en los reglamentos, tal como: (i) La tarjeta es inválida para este servicio; (ii) El servicio no está disponible ahora; (iii) El PIN es inválido – vuelva a intentarlo.
- La terminal no aceptará tarjetas de marca privada no autorizadas para transar, dado el caso que se presente una transacción con alguna de las tarjetas mencionadas, la terminal desplegará el siguiente mensaje: “Transacción no soportada / habilitada”.
- La terminal no aceptará tarjetas de emisores nacionales cuya franquicia decida no participar en este tipo de máquinas. Para estos casos la terminal desplegará el siguiente mensaje: “Transacción no soportada / habilitada”.
- Cada terminal debe estar registrada e identificada con un Código Único, correspondiente al establecimiento de comercio que la está utilizando, con el objeto de facilitar el seguimiento de parámetros y control de las operaciones, así como los procesos de canje y compensación del sistema.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.7.2. Alcance

La naturaleza de la responsabilidad de CREDIBANCO frente a EL COMERCIO, es la correspondiente a la de las obligaciones de medio y no a las de resultado. Para estos efectos Se entiende por obligación de medio, aquella que se traduce en la realización de los mejores esfuerzos profesionales enderezados a obtener un resultado, pero sin que tal carga suponga, en manera alguna, el compromiso de obtenerlo.

En efecto CREDIBANCO, en desarrollo de las funciones que le corresponden según este Reglamento, pone a disposición de EL COMERCIO una infraestructura de procesamiento de transacciones financieras electrónicas y de comunicaciones y puede además, desarrollar otras actividades de gestión para y por cuenta de EL COMERCIO.

Serán de la responsabilidad de CREDIBANCO los aspectos técnicos, administrativos y operativos relacionados con la habilitación y uso de la TERMINAL DESATENDIDA. CREDIBANCO queda exonerado de toda responsabilidad derivada de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, lo que incluye, entre otras hipótesis, actos de terrorismo, sabotajes, incluyendo ataques informáticos, motines, huelgas, decisiones de autoridad soberana, actos o hechos de terceros, "paseos millonarios", atracos, guerras, terremotos, maremotos, inundaciones, vendavales, tornados, huracanes y, en general, de todas las situaciones imprevistas, imprevisibles o irresistibles análogas a las anteriores.

Se entienden justificadas la suspensión de la disponibilidad del servicio originada en situaciones normales de la operación de CREDIBANCO, como las derivadas del mantenimiento, programación, pruebas programadas, aprovisionamiento o readecuación de los equipos o inconvenientes de cualquier tipo en los equipos relevantes, debiéndose avisar previamente a EL COMERCIO estas circunstancias, toda vez que pueden ser afectados por la salida del servicio del caso.

De igual manera se entienden justificadas las limitaciones que más adelante se mencionan. Nada de lo expuesto bajo este numeral, podrá ser interpretado como estableciendo una obligación a cargo de CREDIBANCO, que no la tiene, de indemnizar o reembolsar a EL COMERCIO, por daños y perjuicios indirectos o costos o gastos incurridos por ésta en un intento de recuperación de suma alguna a que crea tener derecho, tales como costos o gastos de cobranza y/o honorarios de abogado, o por costos y gastos de intereses o de oportunidad o por lucro cesante, o por costos y gastos asociados con la tardanza en el reconocimiento del perjuicio sufrido, a todo lo cual, EL COMERCIO renuncia expresamente.

**LIMITACIÓN POR CUANTÍA A LAS RESPONSABILIDADES DE CREDIBANCO:** En todo caso, la responsabilidad de CREDIBANCO ante EL COMERCIO, por uno o más hechos o conductas ilícitas o indebidas relacionadas con las TERMINALES DESATENDIDAS y que le sean imputables, ocurridas mientras LAS TERMINALES DESATENDIDAS estén instaladas y activas, queda limitada a un valor

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

máximo un diez por ciento (10%) del valor de los ingresos que CREDIBANCO haya recibido de EL COMERCIO, durante el año calendario inmediatamente anterior al año en que ocurrieron el o los hechos o conductas generadoras de las responsabilidades del caso.

Durante el primer año de los servicios relacionados con las TERMINALES DESATENDIDAS, los ingresos que CREDIBANCO haya recibido de EL COMERCIO como contraprestación por el servicio prestado serán, para los efectos de lo establecido bajo este numeral, los ingresos que CREDIBANCO haya recibido de EL COMERCIO como contraprestación por el servicio prestado, desde que haya comenzado la vigencia de los servicios o instalación de la TERMINAL DESATENDIDA hasta la fecha en que ocurra el primer hecho o conducta generadora de las responsabilidades del caso y será sobre estos ingresos que se calcule la cifra límite del diez por ciento (10%) aquí establecida.

### 6.7.3. Obligaciones y responsabilidades del Establecimiento de Comercio

1. Contratar con un proveedor de software certificado en el desarrollo de la integración de los módulos financieros y del comercio. **EI COMERCIO** contratará el módulo que permitirá al dispositivo realizar las operaciones autorizadas y asumirá el mantenimiento del mismo.
2. Contar con un software de manejo y control de las terminales para las aplicaciones propias.
3. Contar con un plan de continuidad, para mantener la ejecución de la operación.
4. Asumir los riesgos de pérdida de LA TERMINAL DESATENDIDA mientras esta se encuentre en las instalaciones de **EI COMERCIO** y desde su instalación y hasta la fecha efectiva de su desinstalación y retiro definitivo del COMERCIO.
5. Abstenerse de realizar la instalaciones o de manipular LA TERMINAL DESATENDIDA propiedad de CREDIBANCO, e instruir al personal a su cargo con tal objeto. La integración de la terminal a los kioscos sólo podrá ser realizada por personal técnico de CREDIBANCO.
6. Obtener la Certificación de LA TERMINAL DESATENDIDA por parte de CREDIBANCO.
7. Configurar los equipos para que no guarden logs que incluyan el número de la tarjeta (PA DSS); implementar controles anti skimmer tales como, EPP5 y dotar los kioscos de los elementos (hardware y/o software) necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de los usuarios y de sus operaciones, garantizando como mínimo:
  - mecanismos que garanticen la privacidad en la realización de transacciones para que la información usada en ellas no quede a la vista de terceros.
  - Impedir la conexión de dispositivos de almacenamiento y/o transmisión de información distintos a los que forman parte de LA TERMINAL DESATENDIDA.
  - Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento y la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en LA TERMINAL DESATENDIDA solo pueda ser realizado por personal debidamente autorizado por CREDIBANCO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- Establecer procedimientos que le permitan, confirmar la identidad de los funcionarios autorizados para retirar o hacerle mantenimiento a los Kioscos, cuando dicho mantenimiento sea contratado a un tercero por parte del COMERCIO.
8. Velar porque los niveles de seguridad de los kioscos y de LA TERMINAL DESATENDIDA no se vean disminuidos durante toda su vida útil, para lo cual deber diseñar o incluir en el kiosco sistemas de seguridad o una arquitectura que impidan el hurto o daño de LA TERMINAL DESATENDIDA.
9. CREDIBANCO no es responsable por las reclamaciones emitidas por una entidad financiera emisora que a su vez haya recibido reclamación del tarjetahabiente en la que se argumente no haber realizado la transacción o haberla realizado por un valor diferente al cargado en su cuenta, puesto que no se va a entregar un comprobante que pueda ser admitido en el proceso de controversias frente a la franquicia para atender la solicitud del Emisor de la tarjeta, por no encontrarse firmado por el tarjetahabiente.
- Sobre esta base, ante cualquier reclamación, la entidad emisora de la tarjeta podrá solicitar el documento que soporte la operación realizada y en consecuencia El COMERCIO deberá implementar en el módulo de pagos del Kiosco una funcionalidad que le permita entregar un documento que contenga todos los datos necesarios para que el tarjetahabiente pueda validar la veracidad de la operación. Este documento debe contener como mínimo los siguientes datos: *fecha de la transacción, hora de la transacción, código de autorización e información del producto o servicio adquirido*. En caso de que el tarjetahabiente no reconozca la transacción, el valor de la misma será asumido por EL COMERCIO.
10. Cumplir los programas mandatorios de las franquicias, en función del tipo de operaciones, lo que comprende, sin limitarse a:
- a) Hacerse responsable de los fraudes.
  - b) Acogerse al Programa de Seguridad de la Información PCI – DSS, esto es procurar generar altos niveles de seguridad en la información del tarjetahabiente.
  - c) VISA, establece en el Reglamento Operativo Internacional (numeral 2.8 ó el equivalente en las actualizaciones) y de obligatorio cumplimiento, que todos los Miembros, Agentes, Comercios y Proveedores de Servicio que almacenen, procesen o transmitan información del tarjetahabiente, deben cumplir con las Normas de Seguridad de Información del PCI – DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard).
11. En el caso de pérdida, robo o daño que implique que el POS quede irreparable, EL COMERCIO deberá cancelar a CREDIBANCO el valor de reposición de dicho equipo.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

12. Garantizar a CREDIBANCO, que el lugar donde se ubicará el kiosco cuenta con punto de red, toma de corriente y permisos de salida al Host autorizador de CREDIBANCO.

### 6.7.4. Obligaciones y responsabilidades de CredibanCo

1. Realizar la validación de EL COMERCIO, en caso de que el mismo este afiliado a la red de CREDIBANCO, procederá a Instalar los datafonos que se integrarán al kiosco, siempre y cuando el kiosco cuente con punto de red, toma de corriente y permisos de salida al Host autorizador de CREDIBANCO, y coordinará la visita de instalación en el COMERCIO, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la TERMINAL DESATENDIDA dentro del COMERCIO.
2. En caso de que EL COMERCIO no esté afiliado a CREDIBANCO, realizará la afiliación de EL COMERCIO, una vez realizada la afiliación procederá a instalar los datafonos que se integrarán al kiosco, siempre y cuando el kiosco cuente con punto de red, toma de corriente y permisos de salida al Host autorizador de CREDIBANCO, y coordinar la visita de instalación en el COMERCIO, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la TERMINAL DESATENDIDA dentro del COMERCIO.
3. Efectuar el soporte en los dispositivos habilitados para las operaciones de pago o de compra que se traducirán en una transferencia electrónica de fondos, a través del proceso de compensación interbancaria, desde la cuenta corriente, de ahorros o cupo disponible del tarjetahabiente que efectúa el pago o la compra, denominada para estos efectos cuenta originadora, hacia la cuenta corriente o de ahorros de la entidad financiera adquirente habilitada por EL COMERCIO que adquirió la solución para recibir tales recaudos, conforme a los procedimientos y dentro de los términos de la compensación interbancaria del sistema de pago de bajo valor administrado por CREDIBANCO.
4. Ofrecer al proveedor de la solución de kiosco, las facilidades requeridas para el normal desarrollo de la certificación y operación del procesamiento de transacciones financieras, asignando las correspondientes ventanas de pruebas y paso a producción. Las actividades de certificación comprenden tanto la valoración del proveedor, para efectos de su conexión e inicio de operaciones, como las certificaciones que de tiempo en tiempo efectúe CREDIBANCO en desarrollo de sus políticas de seguimiento y auditoria de terminales desatendidos.
5. Realizar respecto de los segmentos de la integración que le conciernen, las inversiones requeridas en hardware, software y telecomunicaciones, que garanticen la conectividad pretendida y por esta vía la disponibilidad de la plataforma ampliada de procesamiento de las transacciones financieras.
6. Certificar que los TERMINALES DESATENDIDOS instalados en los kioscos cumplen con las normas establecidas por CREDIBANCO para la adquirencia de transacciones de las franquicias autorizadas por EL COMERCIO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

7. Brindar soporte y colaboración en el esclarecimiento de las operaciones, cuando ello sea necesario, para la atención de peticiones, quejas y reclamos de los tarjetahabientes, brindando información relacionada con la fecha, hora, monto, franquicia de la transacción.
8. Implementar los parámetros y reglas que se deban incorporar en sus sistemas de operación, los cuales son acordados con el proveedor de la solución de kiosco y EL COMERCIO.
9. Guardar el deber de sigilo y confidencial respecto de la información de EL COMERCIO a la que tenga acceso y que revista este carácter.
10. Asumir las funciones y obligaciones que como administrador del sistema de pago le son propias de conformidad con los reglamentos operativos del sistema de pago.
11. Prestar al COMERCIO la atención de primer nivel a los TERMINALES DESATENDIDOS a través del Centro de Atención a Datáfonos y realizar una visita de un técnico cuando así se requiera.

### 6.7.5. Riesgo Fraude

La transacción de Compra realizada y aprobada por la Entidad Financiera participante no generará proceso de controversias. La responsabilidad de emitir, transmitir, recibir y validar la autenticidad de los datos del tarjetahabiente es enteramente responsabilidad del COMERCIO. Es por ello que de existir un fraude, el valor de la transacción deberá ser asumido por este.

El objeto del presente aparte es establecer las condiciones comunes, que en adición a las definidas de manera general para todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, rigen para las ventas que se realicen con terminales desatendidas.

### 6.7.6. Las transacciones autorizadas

Las transacciones autorizadas para las terminales desatendidas son:

- a. Compra
- b. Reverso automático de la compra por problemas técnicos

## 6.8. DCC PAGOMULTIMONEDA

### 6.8.1. Definición

CredibanCo en alianza con Planet empresa establecida en 1985 en Canada, líder mundial en la industria y operando en los 5 continentes, han desarrollado en Colombia el servicio de DCC PagoMultimoneda.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

DCC PagoMultimoneda es un servicio habilitado en la red de CredibanCo que da la posibilidad al tarjetahabiente extranjero Visa de pagar sus compras en su propia moneda, de una forma segura, transparente, fácil y con tasa de cambio competitiva.

### 6.8.2. Normas

1. El terminal del comercio reconoce automáticamente una tarjeta extranjera Visa y su moneda asociada, de una forma sencilla y rápida.
2. El datáfono desplegará la información del monto de la compra en la moneda de la tarjeta extranjera y en pesos colombianos, así como la tasa de cambio aplicable en ese momento y la comisión DCC que se aplica a cada transacción la cual es del 3.5%.
3. Al realizar el pago, se imprime el voucher con el detalle de la transacción monto de la compra en la moneda de la tarjeta extranjera y en pesos colombianos, así como la tasa de cambio aplicable en ese momento y la comisión DCC que se aplica a cada transacción la cual es del 3.5%.
4. Las transacciones realizadas bajo el servicio DCC PagoMultimoneda con tarjetas Visa, se encuentran amparadas y normadas bajo el Reglamento Operativo Internacional de Visa.
5. DCC PagoMultimoneda se encuentra registrado ante la Superintendencia de Industria y comercio como marca registrada de CredibanCo.

### 6.8.3. Políticas

- Para poder habilitar el servicio DCC PagoMultimoneda en un terminal de CredibanCo, el comercio debe realizar la solicitud a CredibanCo a través de los diferentes canales de comunicación que tiene habilitados para los comercios.
- El servicio es completamente gratuito. No hay ningún costo de instalación ni cobros adicionales por la habilitación de DCC PagoMultimoneda en el comercio.
- Como reconocimiento por la utilización del servicio DCC PagoMultimoneda, el comercio recibirá el 1% del monto de la transacción **como incentivo financiero**, únicamente cuando sea realizada con el servicio de DCC PagoMultimoneda.
- Mensualmente se girará desde CredibanCo a la cuenta de adquirencia del comercio vigente al momento del giro, el 1% de todas las transacciones realizadas por DCC PagoMultimoneda durante el mes, a través de una transferencia cuenta a cuenta. El costo de la transferencia ACH y el 4 x mil del giro, será asumido por el comercio.
- El tarjetahabiente extranjero es quien decide si realizar la transacción en su moneda origen.
- La comisión de DCC PagoMultimoneda del 3.5% es asumida por el tarjetahabiente en su totalidad, cuando decide realizar la compra bajo este servicio.
- El servicio DCC PagoMultimoneda recibe el 99% de las monedas internacionales. Las únicas monedas que no recibe son las establecidas por la Franquicia Visa como monedas con restricción para el servicio DCC PagoMultimoneda.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- DCC PagoMultimoneda en este momento solamente se encuentra habilitado para tarjetas internacionales de la Franquicia Visa.
- DCC PagoMultimoneda en este momento solamente se encuentra habilitado operaciones en POS de CredibanCo, no en ningún otro medio de pago.
- De manera gratuita, el comercio tendrá acceso a reportes estadísticos sobre transacciones internacionales. Esta información reflejará el perfil del cliente internacional, su nacionalidad, promedio de compra y grado de aceptación del producto.
- El comercio seguirá recibiendo el abono de sus ventas en su banco adquirente en Pesos Colombianos tal y como funciona hoy en día.
- Los comercios no deberán firmar ningún contrato de aceptación de servicio con CredibanCo.

### 6.9. SOLUCIÓN DE MULTICOMERCIO

#### 6.9.1. Definición

Es una aplicación que permite compartir y operar a varios ESTABLECIMIENTOS vinculados una misma terminal física o de otro tipo, para efectos de optimizar los medios de acceso. La aplicación permite a cada uno de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO realizar sus propias transacciones en forma individualizada mediante la marcación de los códigos propios de operación. De este modo, las ventas de bienes y servicios realizadas por cada ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO con su código de operación, son totalizadas y abonadas a la cuenta de depósito definida por el respectivo Establecimiento.

En el esquema de multicomercio se distingue entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal y el ESTABLECIMIENTO o ESTABLECIMIENTOS vinculados secundario(s).

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Principal es quien mantiene la relación de comodato respecto al terminal físico o de otro tipo, administra y custodia la herramienta y está facultado, generalmente, para efectuar ventas propias. El o los establecimientos secundarios, son aquellos que pueden efectuar ventas propias en el terminal o herramienta administrada por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Principal, con el (los) código de operación que se le(s) haya(n) asignado.

Cuando se utilice esta figura para el manejo de relaciones con proveedores, cada Proveedor, en condiciones generales, operara como lo hace un comercio secundario, esto quiere decir que estará subordinado y registrado en el terminal o medio de acceso del comercio principal del programa de MULTICOMERCIO al cual pertenece y que puede consistir en un medio de acceso de carácter virtual.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que opera bajo la figura de principal, informará mediante comunicación escrita a CREDIBANCO, aquellos ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios respecto de los cuales, haya terminado su vínculo con el programa de MULTICOMERCIO. CREDIBANCO procederá de conformidad dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de dicha comunicación. Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al recibo de la comunicación de retiro, CREDIBANCO quedará en libertad de realizar nuevamente con el ESTABLECIMIENTO que se haya retirado, el proceso de inscripción a otro programa de MULTICOMERCIO.

Se hace claridad, que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario que se retire de un programa de Multicomercio y se asocie a otro programa, no se desvincula de su obligación de atender los contra cargos que puedan surgir del anterior programa de Multicomercio al cual estuvo inscrito, los cuales se podrán practicar hasta por un año después de su retiro.

Entre el establecimiento que opera bajo la figura de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal y aquellos que operan bajo la figura de ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios o bajo la figura de proveedores, no existe ninguna relación de subordinación y por ende, el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal, no responde por los actos u omisiones de los ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios y viceversa, sin perjuicio de los acuerdos internos que se llegaren a suscribir entre los mismos.

La solución MULTICOMERCIO podrá utilizarse en los mismos términos atrás descritos, para facilitar acuerdos o negocios jurídicos de procesamiento de transacciones que llegaren a proponer o celebrar los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO vinculados autorizados para efectuar la venta a través del sistema de pago de bienes o servicios de colocación o demanda masiva, tales como cupos o minutos de telefonía celular, entre otros efectos. En tales casos, los ESTABLECIMIENTOS vinculados que hayan accedido a prestar el servicio de procesamiento de la venta, mantendrán frente al sistema de pago la condición de principales, en tanto el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO titular de la venta como tal, se asumirá como el secundario. Los establecimientos vinculados secundarios y/o principales son enteramente autónomos frente al sistema de pago en la fijación de las condiciones particulares que regirán su relación, lo que se entiende sin perjuicio de la obligación de unos y otros de acatar las disposiciones previstas en este reglamento. El ESTABLECIMIENTO que efectúe en el sitio el procesamiento de la operación, deberá realizar, de manera especial, los procedimientos de verificación y cotejo, lo que se entiende sin desmedro de las demás obligaciones previstas en este reglamento. Para efectos de medir la productividad del medio de acceso, se tendrán en cuenta tanto las operaciones propias del establecimiento principal, como las realizadas a través del respectivo medio por el establecimiento secundario.

### 6.9.2. Normas y políticas del producto

Tanto el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Principal como el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Secundario deben estar afiliados e DE COMERCIO en el Sistema de Pago de CREDIBANCO. Adicionalmente, el producto se rige por las siguientes premisas:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- a) No se requiere que exista identidad entre las Entidades Adquirentes o Pagadoras de los ESTABLECIMIENTOS vinculados principales y secundarios.
- b) Un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario debe tramitar y actualizar ante el Sistema de Pago de CREDIBANCO su afiliación como ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario en un determinado punto de venta, observando el procedimiento definido por CREDIBANCO.
- c) Un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Principal puede compartir el medio de acceso para un mismo terminal físico o herramienta con hasta noventa y nueve ESTABLECIMIENTOS vinculados Secundarios.
- d) Un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Secundario puede estar habilitado y realizar operaciones en uno o más terminales físicos bajo el cuidado del mismo ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal o de otros ESTABLECIMIENTOS vinculados principales.
- e) Un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal en un medio de acceso, puede participar como ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario en otro medio de acceso.
- f) Un ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal puede solicitar que su código de identificación ante el Sistema de Pago de CREDIBANCO tenga límite de techo cero.
- g) Los depósitos producto de las ventas de bienes o servicios se realizan directamente a cada ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, supuesta la marcación correcta del código de operación correspondiente.
- h) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal es el responsable por la administración y operación del terminal o herramienta.
- i) Los reclamos deben ser atendidos por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO al cual se le realizó el depósito correspondiente.

### 6.9.3. Riesgo fraude

En el esquema Multicomercio aplican las mismas reglas previstas para la distribución de fraude para cada tipo de ventas. Cuando el medio de acceso consista en un datáfono, a este programa se aplican las mismas reglas previstas para la distribución del riesgo de fraude para las ventas de tipo presencial. En los eventos en que conforme a dichas reglas la responsabilidad por fraude sea susceptible de desplazarse al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, por eventos tales como exceso de fraude adquirente, se entiende que el riesgo de fraude recae en el titular del código único al que corresponda la venta, con independencia de quien la haya procesado.

### 6.9.4. Responsabilidades y obligaciones de CredibanCo

Serán responsabilidades de CredibanCo las siguientes:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- a) Brindar el mantenimiento y soporte respectivo a los medios de acceso cuando el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal así lo solicite.
- b) Suministrar la información a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principales y secundarios de los estados de las transacciones realizadas a través de un medio de acceso. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal, cuando centralice el procesamiento de las transacciones, tendrá derecho a toda la información del correspondiente medio de acceso, para efectos de las actividades de conciliación. La información que se suministra a los ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios se refiere exclusivamente a la de sus propias ventas de bienes o servicios.
- c) En caso de solicitudes de información al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario, por parte del Sistema de Pago, identificar claramente el punto de venta y ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal donde se originó la transacción.

### 6.9.5. Responsabilidades y obligaciones del establecimiento de Comercio

En adiciones a sus responsabilidades y obligaciones como ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO previstas en este Reglamento de manera general, serán responsabilidades y obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal, las siguientes:

- a) Responder por la custodia, buen uso y administración del medio de acceso.
- b) Digitar correctamente el propio código de operación para las ventas propias y el código de operación de cada uno de los ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios para las ventas de éstos, cuando quiera que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal centralice o asuma la función de procesamiento de todas las operaciones de venta y, consecuentemente, responder de los errores en que incurra en desarrollo de esta función, cuando no sea posible revertir los efectos de dicho error.
- c) Digitar correctamente los valores correspondientes a las bases y monto de los impuestos, devoluciones, tasas y/o retenciones que apliquen a las ventas, según le sean informados por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario correspondiente, cuando centralice o asuma la función de procesamiento de todas las operaciones de venta y el datáfono (o medio de acceso) no haya sido objeto de programación para el efecto, por existir diferencia en el valor de tales datos para los ESTABLECIMIENTOS vinculados que compartan el medio de acceso y, consecuentemente, responder de los errores en que incurra en desarrollo de esta función, cuando no sea posible revertir los efectos de dichos errores.

De no aplicar el IVA, en todo caso, será obligación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO diligenciar en ceros el espacio o casillas correspondientes al IVA. Igualmente será obligación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, efectuar la

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

discriminación del IVA, en los espacios y casillas correspondientes para el evento de ventas susceptibles de beneficios tributarios de devolución a favor de los tarjetahabientes.

- d) Entregar regularmente los vouchers a los responsables de los ESTABLECIMIENTOS vinculados secundarios de las transacciones realizadas.
- e) Utilizar el datáfono o medio de acceso, solamente en la dirección definida durante el proceso de instalación.
- f) Tramitar y atender ante o a través de su Entidad Financiera Adquirente o Pagadora de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, según el caso, los reclamos de las transacciones realizadas con su código único.

### 6.9.6. Responsabilidades y obligaciones del establecimiento de Comercio vinculado secundario

En adición a sus responsabilidades y obligaciones como ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO prevista en este Reglamento de manera general, serán responsabilidades y obligaciones del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO secundario, las siguientes:

- a) Colaborar con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO principal en el buen uso del medio de acceso.
- b) Digitar correctamente el código de operación para las ventas propias cuando quiera que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO Secundario asuma la función de procesamiento de sus propias ventas y, consecuentemente, asumir las consecuencias de los errores en que incurra en dicho proceso.
- c) Informar correctamente al operador del datáfono o medio de acceso y/o digitar correctamente en caso de procesar sus propias ventas, los valores correspondientes a las bases y monto de los impuestos, devoluciones, tasas y/o retenciones que apliquen a las ventas, cuando el datáfono o medio de acceso, no haya sido objeto de programación para el efecto, por existir diferencia en el valor de los mismos datos para los ESTABLECIMIENTOS vinculado que compartan el medio de acceso y, consecuentemente, asumir la responsabilidad de los errores en que incurra al respecto.

De no aplicar para la operación el IVA por exclusión prevista en la ley, en todo caso, será obligación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO diligenciar en ceros el espacio o casillas correspondientes al IVA. Igualmente será obligación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, efectuar la discriminación del IVA, en los espacios y casillas correspondientes para el evento de ventas susceptibles de beneficios tributarios de devolución a favor de los tarjetahabientes.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- d) Solicitar y custodiar los vouchers correspondientes a sus ventas, para efectos de atender cualquier reclamación o controversia.
- e) Tramitar y atender ante o a través de su Entidad Financiera Adquirente de ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, según el caso, los reclamos de las transacciones realizadas con su código único.

### 6.10. MIPAGO

La entrega, habilitación y administración de terminales MiPago, como un medio de acceso para Usted como usuario, le permitirá recibir y procesar transacciones financieras a través de tales dispositivos, luego de descargar y configurar correctamente la aplicación MiPago en un teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet) que sea compatible y con acceso a una red de datos con suficiente cobertura, y en la medida en que mantenga su relación de afiliación con CredibanCo y de adquirencia o banco pagador con su(s) entidad(es) financiera(s).

Las operaciones habilitadas para MiPago se limitan a:

- a) Compra con tarjetas nacionales que tengan banda o chip, y con franquicia Visa, Master Card, American Express, Diners o marca compartida.
- b) Anulación de transacciones
- c) Reversos

#### 6.10.1 Condiciones y limitaciones del uso del servicio

Para iniciar el proceso de activación de MiPago, Usted deberá entregar a CredibanCo el formulario Solicitud de Afiliación debidamente diligenciado, firmado y con la documentación anexa que sea requerida en el mismo. Si Usted es un Comercio ya afiliado, podrá solicitar el servicio MiPago por los canales que actualmente funcionan para la solicitud de terminales de CredibanCo.

Cuando Usted desee activar un terminal MiPago, deberá cancelar el valor establecido por CredibanCo al momento de la solicitud en la cuenta bancaria, terminal MiPago de la fuerza comercial de CredibanCo, o botón de pagos en línea que CredibanCo le informe. El terminal será entregado al Comercio a título de comodato a partir del quince (15) de febrero de 2016. Aquellos terminales entregados al Comercio en una fecha anterior fueron entregados a título de compra de activo fijo. En todo caso CredibanCo podrá en cualquier momento definir una estrategia diferente para su activación.

Una vez pagada la activación del terminal MiPago, el usuario tendrá un periodo de máximo tres (3) meses para solicitar la devolución de los pagos realizados a CredibanCo por inconvenientes

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

en la activación del servicio MiPago, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en la política publicada en <http://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/mi-pago>, y/o las establecidas en la Ley. El comercio que activa el terminal MiPago, tanto en el esquema de compra como en el de comodato, deberá efectuar su activación y realizar una operación financiera para verificar su correcto funcionamiento, dentro de los tres (3) primeros meses posteriores a su recepción.

### 6.10.2. Terminales MiPago entregados a título de compra o activo fijo

En virtud de la adquisición como activo fijo del terminal MiPago realizada por el Comercio, CredibanCo transferirá la garantía de doce (12) meses dada por el fabricante al terminal MiPago. Por tanto ni el fabricante, ni CredibanCo responderán por los daños atribuibles al Comercio, tales como averías por mala manipulación, uso indebido, fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros como hurto o pérdida del terminal entregado, o por no atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de MiPago publicado en <http://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/mi-pago>.

CredibanCo no realizará ningún tipo de mantenimiento a los terminales MiPago. En caso que el terminal presente fallas atribuibles al fabricante, y en aras de hacer efectiva la garantía antes mencionada, el Comercio deberá comunicarse al Centro de Atención a Datáfonos (CAD) para solicitar a CredibanCo que le sea recogido el terminal para su valoración técnica y la reposición preventiva del mismo con otro terminal. Si el daño reportado es causado por mal uso por parte del Comercio, el fabricante no otorgará garantía y por tanto el Comercio deberá devolver el terminal entregado y reemplazarlo por su cuenta. El fabricante sólo hará reposición sin ningún costo del terminal MiPago cuando la valoración técnica determine que la falla del equipo es de fábrica y haya sido solicitada durante el periodo de garantía.

Si la solicitud de activación del servicio de acceso a la red recae sobre un terminal MiPago usado, que con anterioridad fue habilitado por CredibanCo, se realizará una valoración técnica para verificar que el terminal cumpla las condiciones de calidad e idoneidad requeridas, y que no haya sido reportado por pérdida o robo, previamente a su habilitación o aceptación por parte de CredibanCo. El Comercio interesado deberá realizar el traspaso del terminal y seguir las instrucciones que le indique el Centro de Atención a Datafonos (CAD) para la reconfiguración del terminal MiPago. Consulte el teléfono del CAD de su ciudad en <https://www.credibanco.com/credibanco/oficinas-credibanco>.

Se advierte que el terminal MiPago cuenta o interactúa con aplicativos o herramientas de software y son objeto de personalización dentro del sistema, lo que se opone a su libre circulación y uso automático para los mismos efectos, sin que previamente se haya solicitado y obtenido la desconfiguración y borrado controlado de dichos aplicativos y la nueva configuración y parametrización en favor del adquirente. Se previene así mismo al usuario

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

sobre los usos fraudulentos de los que podría ser objeto el dispositivo así vendido. Bajo estas premisas Usted asume los riesgos asociados a su venta y CredibanCo no responde frente a los perjuicios que el vendedor, comprador o terceros puedan sufrir con ocasión del cambio de dominio y operación ulterior del mismo.

### 6.10.3. Terminales MiPago entregados en calidad de Comodato

A partir del quince (15) de febrero de 2016 la propiedad de los terminales MiPago será de CredibanCo y se instalarán en el número que sea acordado entre las partes y en los puntos de venta que el Comercio determine y que sean de propiedad del mismo; dichos dispositivos estarán bajo la responsabilidad del Comercio.

El servicio de acceso a la red contempla el soporte de los terminales adjudicados al Comercio, el cual será brindado por CredibanCo y/o por un proveedor designado únicamente en la dirección donde fueron entregados. CredibanCo no garantiza que los terminales y las comunicaciones que se hagan a través de estos se encuentren libres de errores, fallas, interrupciones o cualquier otro tipo de situaciones semejantes.

El mantenimiento comprende actividades que CredibanCo considere tendientes a diagnosticar y corregir fallas mediante la revisión y/o sustitución del terminal MiPago dentro del periodo de prestación del servicio de acceso a la red, siempre y cuando las fallas no sean atribuibles a CredibanCo o al fabricante.

El usuario deberá contar con un teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet) con sistemas operativos iOS o Android, cuyas referencias sean compatibles con el terminal MiPago, las cuales se pueden consultar en <http://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/mi-pago>. Las referencias aquí mencionadas mantendrán su plena vigencia, sin perjuicio de los cambios que se realicen a éstas debido a la continua evolución de las tecnologías, las cuales notificará CredibanCo a los usuarios a través de cualquiera de sus canales institucionales de comunicación, especialmente la página web <http://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/mi-pago>

El usuario deberá contar con un plan de datos en su teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet), o con una conexión inalámbrica (WIFI) que garanticen la cobertura para hacer uso del terminal MiPago.

Deberá tener con una cuenta de correo electrónico, que revise regularmente, para recibir las instrucciones de configuración de la aplicación MiPago, el vínculo para acceder al Portal MiPago, y para recibir en dicho correo los comprobantes de pago o vouchers de las ventas que realice a través de su terminal MiPago. Estos terminales no generan impresión de comprobantes de pago

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

ya que son enviados al correo electrónico que registra el Comercio en su Solicitud de Afiliación, y a aquel que ingrese el tarjetahabiente en el momento de hacer la transacción en la aplicación MiPago. En caso de requerir una copia del voucher, el Comercio podrá descargarlo del Portal MiPago al cual tiene acceso a través del vínculo que le proporciona CredibanCo y la clave que configure.

El terminal MiPago será entregado a la dirección registrada en su Solicitud de Afiliación a CredibanCo, a través de una empresa de servicios logísticos designada por CredibanCo y en las condiciones y tiempos requeridos para tal mensajería. CredibanCo por tanto no será responsable de

los retrasos en los que incurra la empresa de servicios logísticos ni en la recepción del terminal, dado que deberá ser la persona autorizada por el Comercio quien reciba el dispositivo. El terminal será entregado a usted, en su calidad de Comercio afiliado a CredibanCo, y por tanto el mismo será intransferible durante la vigencia de su vinculación, por lo que Usted se hará responsable por su uso, manejo o destinación.

Una vez recibido el terminal MiPago el usuario deberá descargar la aplicación MiPago en un teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet), la cual está disponible en las tiendas App Store o Google Play o desde el vínculo enviado a su correo electrónico, y realizar la configuración de la misma siguiendo las instrucciones y parámetros personalizados de configuración remitidos por CredibanCo, y el manual de uso publicado en <http://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/mi-pago>.

Cada vez que un usuario desee acceder a la aplicación MiPago, le será solicitada una clave de acceso (PIN) que previamente Usted debió definir al configurar la aplicación. En caso de olvido de esta clave será necesario que el usuario instale nuevamente la aplicación.

#### **6.10.4. Términos de cobro aplicables a terminales MiPago en venta y comodato**

Al mes siguiente que le sea entregado el terminal MiPago por la empresa de servicios logísticos, Usted deberá pagar el importe del servicio de acceso a la red cuando el terminal no cumpla con el número mínimo mensual de transacciones establecido en la tabla de tarifas publicada en <https://www.credibanco.com/productos-y-servicios-para-comercios/afiliacion-de-comercios>

Dicho servicio se cobrará mediante los mecanismos descritos en la Solicitud de Afiliación y en la página web de CredibanCo. Por tanto, es responsabilidad del Comercio configurar la aplicación MiPago para que pueda utilizar el servicio y comenzar a reportar transacciones para cuantificar su productividad, así como pagar oportunamente el servicio de acceso a la red para evitar el bloqueo del terminal por mora.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.10.5. Soporte de terminales, aplicación y portal MiPago

El primer nivel de atención establecido por CredibanCo a través del cual podrán acudir los Comercios para requerir soporte por el funcionamiento de MiPago es el Centro de Atención a Datafonos (CAD), cuyos asesores le solicitarán información particular sobre el terminal y la versión de la aplicación MiPago así como de su equipo (smartphone o tablet) para atender el requerimiento. En ningún caso CredibanCo prestará soporte presencial en el sitio donde el Comercio esté haciendo uso del terminal o del Portal MiPago.

CredibanCo no garantiza que las funciones incluidas en el servicio serán ininterrumpidas y libres de error, y no será responsable de ninguna interrupción del servicio (por ejemplo: cortes de energía eléctrica; fallos del sistema; caídas del servicio de telefonía móvil; u otras interrupciones que puedan afectar la recepción, el procesamiento, la aceptación, la compleción o la liquidación de la transacción de pago o del servicio).

Tenga en cuenta que CredibanCo puede requerir suspender el servicio MiPago por alguna razón inherente a lograr una mejor prestación del mismo y garantizar la protección del sistema de pago de bajo valor que administra, en tal caso realizará sus mejores esfuerzos, tendientes a notificarle mediante la vía más expedita posible.

El usuario deberá reportar de forma inmediata al Centro de Atención a Datafonos de CredibanCo (CAD), la pérdida o robo de su terminal MiPago, así como solicitar cancelación del servicio MiPago, con el fin de suspender el cobro por servicio de acceso a la red. Tal suspensión entrará en ejecución un mes después de haber sido correctamente solicitada a CredibanCo.

El Comercio deberá digitar y confirmar las direcciones web aquí enunciadas, directamente en la barra de direcciones de su navegador de confianza para evitar eventos de suplantación de páginas web o phishing, y eliminar los archivos temporales de su equipo para asegurar que está consultando la información actualizada.

### 6.10.6 Funcionalidades

A través de la aplicación MiPago, Usted tiene la posibilidad de realizar compras y anulaciones así como, consultar el reporte de las transacciones aprobadas y el total de las transacciones realizadas con el terminal MiPago en el día. Cabe precisar que las anulaciones deberán realizarse el mismo día de la compra y se recomienda eliminar periódicamente el histórico de transacciones para evitar que la memoria del smartphone o tablet se agote. Para consultar el histórico de las transacciones aprobadas, anuladas y los reversos Usted puede acceder al Portal MiPago y filtrar la información por periodos, estados, y terminal, entre otros criterios, siguiendo las instrucciones del manual de uso.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.10.7. Riesgos asociados al producto

Antes de decidir si va a utilizar MiPago tenga en cuenta lo siguiente:

- (a) Usted es el único responsable del cumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones de intercambio económico que establezca con sus clientes.
- (b) El terminal MiPago es un medio de acceso que no implica modificación o sustitución de las obligaciones legales y contractuales derivadas de su relación de afiliación a la red de adquirencia o de sus relaciones con el(los) banco(s) pagador(es), banco(s) adquirente(s) o cliente, ni de la información que se aloje, fluya o se tramita, ni las operaciones que se realicen a través de los canales bajo su manejo y custodia. Usted es el único responsable de comprender y dar cumplimiento a todas y cada una de las leyes, normas y regulaciones que se le puedan aplicar en relación con el uso que haga de MiPago.
- (c) Usted reconoce y acepta que el uso de la aplicación MiPago puede generar cargos por el uso de la red de su teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet), de los cuales solamente Usted será el responsable.
- (d) La aceptación de tarjetas de determinada franquicia requiere que Usted haya solicitado la afiliación a la misma.

Ni CredibanCo ni su entidad bancaria son responsables si su terminal MiPago es hurtado o clonado, siendo usted el único responsable por la información que le permite realizar el uso de MiPago.

Usted es financieramente responsable por todos los usos que haga del producto o los que hagan las personas autorizadas por Usted o quienes utilicen el perfil y clave de acceso pues son de uso exclusivo, personal e intransferible, salvo las excepciones que pueda prever la ley.

### 6.10.8. Riesgos Operativos

Los sistemas y plataformas tecnológicas que soportan el servicio MiPago son altamente confiables en su funcionamiento ininterrumpido y, en las entidades sujetas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia cuentan con mecanismos de prevención y control del riesgo operacional. Sin embargo, ni CredibanCo ni su entidad financiera asumen responsabilidad si como consecuencia de una falla o salida de línea, una transacción no se pueda realizar, o se retrasa o de cualquier otra forma presenta algún inconveniente operativo.

Tenga en cuenta que algunas salidas de línea se justifican por necesidades de mantenimiento y actualización de las plataformas tecnológicas o por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. CredibanCo no garantiza que las funciones incluidas en MiPago serán ininterrumpidas y libres de error, y no será responsable de ninguna interrupción del servicio ligada a este tipo de fallos.

## 6.11. APLICACIÓN DE AEROLÍNEAS Y AGENCIAS DE VIAJE

### 6.11.1 Definición

Es una aplicación electrónica del Sistema de Pago de CREDIBANCO, para la industria aeronáutica, cuyo objeto es procesar la venta y pago de tiquetes aéreos, paquetes turísticos y recaudo de tasa administrativa, realizados con tarjetas e instrumentos de pago en las agencias de viaje que obren de manera directa o por cuenta de una aerolínea vinculada al

Sistema de Pago de CREDIBANCO, de modo que el importe de los tiquetes aéreos se deposite directamente en la cuenta de la aerolínea, en tanto la tasa administrativa y/o paquetes turísticos se depositen en la cuenta habilitada por la agencia de viajes. Esta aplicación permite además, entre otras facilidades, para los procesos internos, la captura de la tasa aeroportuaria e impuestos de salida, los cuales son depositados en la cuenta de la aerolínea. Este programa permite el procesamiento de ventas en ambiente presencial y no presencial de la tarjeta. Un valor agregado de este programa es el recaudo de la tasa administrativa para las ventas en Agencias de Viajes.

### 6.11.2. Normas y Políticas generales

Toda Aerolínea que desee pertenecer a este programa debe estar inscrita en el Sistema de Pago de CREDIBANCO. En adición de lo anterior:

- a) Una Aerolínea puede manejar uno o más códigos únicos e igual número de cuentas de depósito con las Entidades Adquirentes o Pagadoras del Sistema de Pago.
- b) Toda Aerolínea debe firmar un documento en el que formaliza su ingreso a la “Aplicación de Aerolíneas” de CREDIBANCO, para recibir el pago con tarjetas e instrumentos de pago admitidos en este programa, en todos los datáfonos y en los aplicativos de ventas no presenciales instalados en todas las agencias de viajes a nivel nacional, en los términos de los reglamentos vigentes para los distintos canales de venta o distribución.
- c) Toda Aerolínea puede notificar a CREDIBANCO las agencias de viaje que no cuentan con su autorización para efectuar ventas a su nombre a través de un canal específico.
- d) Las Agencias de Viajes que mantengan una afiliación e inscripción directa al Sistema de Pago de CREDIBANCO, que les permitan efectuar ventas por cuenta propia, deberán identificar a través de la marcación del código correspondiente, si la venta la realizan por cuenta propia, o por cuenta de una aerolínea determinada. La porción aérea siempre se deberá registrar como una operación realizada por cuenta de la aerolínea correspondiente. La Agencia de Viajes es responsable por el fraude que se presente por la actividad de venta de porciones terrestres o cobro de tasa administrativa en ambiente no presencial.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- e) La Agencia de Viajes debe guardar los documentos y/o comprobantes de venta firmados por el tarjetahabiente. Estos deben estar disponibles para cualquier consulta o reclamo presentado dentro del Sistema de Pago de CREDIBANCO.
- f) Toda Aerolínea que autorice a efectuar ventas no electrónicas a Agencias de Viajes que no se encuentren afiliadas e inscritas al Sistema de Pago de CREDIBANCO, será responsable de que dichas agencias den cumplimiento al Reglamento de Comercios frente a las ventas que efectúen en su nombre. Estas agencias, al no estar inscritas en el Sistema de Pago, no podrán efectuar ventas de paquetes turísticos ni cobros de las tasas administrativas por cuenta propia con cargo a tarjetas o instrumentos de pago admitidos en el Sistema.
- g) El pago de la tasa administrativa a una Agencia de Viajes no afiliada e inscrita que realice una venta por cuenta de una aerolínea afiliada e inscrita, será abonado a la entidad con la que tenga convenio, para su respectiva distribución.
- h) Las ventas efectuadas por las Agencias de Viajes se sujetarán a las reglas de distribución del riesgo de fraude que apliquen para el correspondiente tipo o modalidad de ventas. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento de que la agencia de viajes asuma esquemas de masificación y/o tercerización de su fuerza de ventas, asumirá solidariamente con la respectiva aerolínea el riesgo de fraude.
- i) Respecto a la tasa administrativa, se tendrán como normas y políticas generales, las siguientes:
  - La Tasa Administrativa (T.A.) solo podrá ser cobrada por las Agencias de Viajes.
  - El valor recaudado por este concepto debe ser depositado a la Agencia de Viajes.
  - La Agencia de Viajes debe estar afiliada e inscrita en el Sistema de Pago de CREDIBANCO y tener instalado un medio de acceso de CREDIBANCO.
  - La transacción de la venta del tiquete debe ser totalmente independiente a la de la tasa Administrativa.
  - El Tarjetahabiente o titular de instrumento de pago verá reflejado en su extracto dos transacciones: una correspondiente a la compra del tiquete y otra a la del pago de la Tasa Administrativa.

### 6.11.3. Responsabilidades y obligaciones de CredibanCo

Serán responsabilidades y obligaciones de CredibanCo:

- a) Velar por el correcto funcionamiento de la aplicación de Aerolíneas.
- b) Efectuar las pruebas correspondientes propias del proceso de instalación de la aplicación.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- c) Efectuar la capacitación inicial a la Aerolínea y/o a la Agencia de Viajes en la adecuada utilización de la aplicación.
- d) Brindar el apoyo a las Entidades Financieras en el proceso de aclaración de controversias ligadas a este tipo de ventas.
- e) Cumplir con las demás obligaciones y responsabilidades de CREDIBANCO, respecto de los diferentes procesos de la operación del Sistema de Pago y respecto del procesamiento de transacciones, que resulten pertinentes, previstas en otros apartes del presente Reglamento.

### 6.11.4. Situación de las Agencias de Viajes

- Las ventas efectuadas por las AGENCIAS de viajes, se reputan como realizadas de manera directa por la aerolínea en desarrollo de los contratos de agencia mercantil, regulados en el artículo 1317 y ss. del Código de Comercio, que dichas AGENCIAS hayan suscrito con los ESTABLECIMIENTOS VINCULADOS al Sistema de Pago de CREDIBANCO, salvo en los eventos en que la AGENCIA se encuentre afiliada e inscrita en el Sistema de Pago de CREDIBANCO y realice la venta con su propio código de operación.
- Es obligación de las aerolíneas el obtener la adhesión de las AGENCIAS DE VIAJE no inscritas, a lo dispuesto en este Reglamento, cuando éstas últimas, realicen ventas con los códigos de operación de la aerolínea y de allegar dicha manifestación de adhesión a CREDIBANCO.
- La regulación que se hace, en este Reglamento, respecto de los AGENTES no vinculados, no implica la vinculación de los mismos en el Sistema de Pago, ni la constitución de una relación de Agencia Mercantil entre CREDIBANCO y el respectivo Agente, ni cualquier otro tipo de relación jurídica directa.
- La condición de AGENTE de la aerolínea autorizado para realizar transacciones con tarjetas crédito o débito, supone las siguientes obligaciones a cargo de la AGENCIA, respecto de su AGENCIANTE (ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO) y frente al Sistema de Pago de CREDIBANCO:
- La observancia y adhesión en su condición de Agente, a las exigencias y obligaciones contenidas en el presente Reglamento, entendiéndose el Agente obligado en los mismos términos que el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO al que le realizan sus ventas, sin que por este solo hecho, adquiera el Agente, la condición de vinculado.
- La obligación de procesar todas las transacciones con tarjeta de crédito, débito y electrón a través del medio de acceso instalado, cumpliendo con todos los requerimientos de cotejo, guarda de la información y demás cargas, que aplican al tipo de venta en particular.
- La obligación de guardar el control, cuidado y custodia debida sobre los equipos, pagarés y demás elementos propios de las transacciones con tarjeta.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- La Agencia debe remitir a la respectiva aerolínea los pagarés, notas de compra o comprobantes con la periodicidad acordada y, atender los requerimientos de suministro de información y documentos que estén bajo su poder.
- La obligación de guardar y hacer guardar a sus dependientes, el máximo nivel de confidencialidad, sobre la información a la que tengan acceso con ocasión del procesamiento de las transacciones y, la obligación de la Agencia de responder frente al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y/o frente al Sistema de Pago y demás terceros, por los perjuicios derivados por la sustracción, fuga y/o uso indebido de la información generada con ocasión de la realización de transacciones.
- El deber de implementar las medidas de seguridad que establezca CREDIBANCO para los diferentes mecanismos de venta.
  - La Agencia de Viajes se compromete a que todas las transacciones no presenciales, en los eventos en que se encuentren autorizadas para el efecto, deben ser efectuadas y, tramitada su aprobación, a través del software de Pago Automático instalado en la Agencia de Viajes.
  - Con el fin de garantizar que la transacción fue realizada efectivamente por el titular de la tarjeta, al momento de entregarle el tiquete, la Agencia debe solicitar: (1) La presentación física de la tarjeta; (2) La presentación del documento de identidad del tarjetahabiente; (3) La firma del tarjetahabiente en los comprobantes expedidos por el sistema, con número del documento de identificación y teléfono del tarjetahabiente; (4) La verificación de la firma de los comprobantes con la firma registrada en el reverso de la tarjeta y la realización de las actividades de cotejo que aplican para las ventas con presencia física de la tarjeta.
  - CREDIBANCO, se exonera de cualquier responsabilidad que pueda surgir por el incumplimiento de los requisitos definidos anteriormente, para la solicitud de autorización y documentación de transacciones. En estos casos se reversará la transacción de acuerdo con los procedimientos vigentes que correspondan a transacciones nacionales y para las transacciones internacionales de acuerdo con los plazos fijados por el respectivo sistema de marca internacional.
  - La Agencia de Viajes se compromete a asumir en caso de fraude el valor del comprobante devuelto una vez comprobada por CREDIBANCO, la infracción a las reglas contenidas en este Reglamento.
- El deber de colaborar en el esclarecimiento de las actividades ilícitas y situaciones de fraude.
- El deber de notificar de forma inmediata cualquier hecho irregular que conozca y pueda comprometer la seguridad del Sistema de Pago de CREDIBANCO.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- El deber de conocer a sus clientes o los hábitos usuales de consumo en su mercado y, por tanto, el de asumir en primer grado el riesgo de fraude, sin desmedro de la responsabilidad del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO frente al sistema CREDIBANCO en los mismos casos.
- Las demás obligaciones que se deriven del carácter profesional del AGENTE.

**CREDIBANCO** se reserva la facultad de suspender o revocar en forma unilateral en cualquier tiempo la autorización a una Agencia para procesar transacciones en un determinado medio de acceso y para retirar tales elementos y equipos. Es entendido que el no cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento, conlleva la suspensión o revocatoria de manera inmediata de la autorización concedida a la AGENCIA para procesar transacciones a través de tales dispositivos.

### 6.12. INSCRIPCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS POR EL SISTEMA MULTINIVEL

La solicitud aceptada de INSCRIPCIÓN al Sistema de Pago de CREDIBANCO, a una persona o Establecimiento, implica únicamente la autorización para efectuar, a su propio nombre y riesgo, la venta de los bienes del sistema de ventas multinivel que lo haya postulado, a través de los dispositivos de venta presencial (datáfonos o máquina imprinter) habilitados al mismo.

La utilización de otros canales para la transferencia electrónica de fondos o realización de los pagos no se encuentra autorizada por CREDIBANCO para este tipo de ventas.

La INSCRIPCIÓN para efectuar este tipo de ventas debe renovarse cada doce (12) meses.

#### 6.12.1. Condiciones que aplican a las personas o establecimientos vinculados

Las personas o ESTABLECIMIENTOS vinculados que operan bajo este programa, esto es que realizan las ventas de bienes de un determinado sistema de ventas multinivel, por el hecho de solicitar su inscripción y adherirse al presente Reglamento, se entiende que hacen las siguientes declaraciones y manifestaciones y reconocimientos:

- a) Que obran por su propia cuenta y riesgo, no siendo trabajadores o agentes de la entidad de ventas por el sistema multinivel que los ha postulado y que por tanto, son conscientes y reconocen que en forma directa y personal corren con el riesgo de tales ventas, lo que incluyen los fraudes ligados a las mismas, y que en consecuencia, emplearán el máximo nivel de diligencia y cuidado en el proceso de venta, efectuando las verificaciones y cotejos correspondientes, previstos en este Reglamento para las ventas de carácter presencial.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- b) Que son conscientes y reconocen que la presente relación es de carácter *intuitu personae*, de manera estricta, y que por tanto, en el uso de los dispositivos de pago no emplearán la ayuda o concurso de dependientes o terceros, manejando y custodiando en forma personal dichos dispositivos para el procesamiento de sus propias ventas y no la de otros terceros, así los mismos pertenezcan al mismo sistema de multinivel.
- c) Que harán todas las transacciones a través de los medios de acceso suministrados, cumpliendo con todos los procedimientos de seguridad.
- d) Que tomarán los cursos o talleres programados CREDIBANCO e INCOCRÉDITO, y que igualmente, asumen en forma integral y personal, la responsabilidad por los perjuicios causados que guarden relación con fugas de información o fraudes derivados de la inobservancia de lo previsto en este Reglamento.
- e) Que en cada compra con la utilización de tarjetas de crédito, registrarán en el comprobante el código de autorización de uso de la tarjeta de crédito otorgado por el Sistema de Pago.
- f) Que para efectos de control y cruce de información, enviarán, con la periodicidad acordada, a la entidad titular del derecho de ventas por el sistema multinivel, una planilla con la relación de las transacciones realizadas con tarjeta, que debe contener la información que se acuerde entre CREDIBANCO y la respectiva entidad postulante.
- g) Que de acuerdo a las políticas de la entidad de ventas por el sistema multinivel, para el caso de ventas por datáfono, los pagarés suscritos por el tarjetahabiente serán objeto de truncamiento por la empresa administradora de ventas por el sistema multinivel o en forma directa por parte de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. En cualquier evento, los mismos pagarés y documentos, deben ser conservados por el término legal y estar a disposición de la Entidad Financiera Adquirente de una u otra y del Sistema de Pago para efectos de la administración de controversias.
- h) Que es obligación de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO efectuar, de ser el caso, el reporte exacto del IVA, en el campo correspondiente del pagaré o nota respectiva, diligenciar el espacio para el beneficio de devolución previsto en el artículo 850-1 del Estatuto Tributario, así como cumplir con las demás obligaciones tributarias a su cargo.
- i) Que CREDIBANCO, con base en la información antedicha, liquidará los demás componentes de la operación, incluyendo el cálculo de las comisiones a cargo, cuando le sean reportadas, e informará tales datos a las Entidades Financieras que integran el Sistema de Pago para los efectos pertinentes.
- j) Que CREDIBANCO se encuentra autorizado para solicitar y obtener de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO la información concerniente a sus operaciones para los fines de control y seguimiento de la relación.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- k) Que CREDIBANCO se encuentra autorizado para consultar periódicamente la información de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en las centrales de información financiera y reportar a las mismas las situaciones de mora en el cumplimiento de sus obligaciones. Y que así mismo, se encuentra facultado para guardar y consultar en forma directa o a través de centrales de información, los datos relativos a la vinculación del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y de toda la dinámica de la relación.
- l) Que CREDIBANCO y/o sus Entidades Emisoras y/o Adquirentes o Pagadoras, podrán tomar libremente todas las medidas y acciones preventivas en materia de control del fraude en este tipo de ventas que estimen convenientes, las que se pueden traducir, sin limitarse, a la suspensión del servicio de autorizaciones, al bloqueo temporal del código de venta de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en el Sistema, a la limitación del servicio de autorizaciones a montos y/u otros parámetros de ventas, entre otras.

### 6.12.2. Condiciones que aplican a las Entidades Administradoras de sistemas Multinivel

Tales Entidades Administradoras deben tramitar su vinculación en el Sistema de Pago. La implementación del servicio de tarjetas para soportar este tipo de ventas, se estructurará en dos fases, una de carácter piloto, con un número reducido de postulados y una segunda fase de ampliación del número de vendedores aceptados en el programa.

La Entidad Administradora del Sistema de Multinivel, remitirá a CREDIBANCO un listado de las personas o establecimientos postulados para su respectiva vinculación.

Durante la vigencia de la vinculación de la persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el Sistema de Pago de CREDIBANCO, podrá realizar directamente contracargos a la cuenta de depósito de la persona o del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, por motivo de repudio o situaciones relacionadas con fraude, o podrá tramitar la solicitud de contracargo, directamente a la Entidad Financiera Adquirente donde la Entidad Administradora del Sistema de Ventas por Multinivel tenga su cuenta bancaria.

En cualquier caso, las situaciones de contracargo se informarán a la Entidad Administradora de Sistema de Multinivel, para que tome las medidas que estime pertinentes.

En el evento que el Empresario Independiente (persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO) consigne el valor del contracargo, cuando el mismo o parte del mismo haya sido previamente debitado a la Entidad Administradora, el Sistema de Pago reacreditará la cuenta de la Entidad Administradora del Sistema de Multinivel, a más tardar al tercer día hábil de efectuado el pago por parte del respectivo empresario. No existe relación de solidaridad ni de garantía entre la Entidad

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Administradora de Ventas por el Sistema de Multinivel y, sus empresarios independientes, con excepción de lo previsto en este punto.

Cada persona o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO contará con un código de operación diferente. En todo caso, la Entidad Administradora del Sistema de Multinivel, informará a CREDIBANCO sobre aquellas personas o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS respecto de los cuales, haya terminado su vínculo comercial. Así mismo, esta Entidad podrá solicitar a CREDIBANCO que revoque la vinculación de cualquiera de las personas o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS, enviando para el efecto una comunicación.

CREDIBANCO reconoce que las personas o ESTABLECIMIENTO DE COMERCIOS, son distribuidores independientes de la Entidad Administradora del Sistema Multinivel, el que no tiene control sobre los mismos, y por ello, no responde por los actos u omisiones de los mismos, salvo en lo previsto en este capítulo.

La lista de las personas que efectúan ventas del Sistema de Multinivel es un secreto comercial de la misma, y CREDIBANCO se compromete a respetarlo y guardar confidencialidad debida.

### 6.12.3. Servicio v-Safe

V-Safe es una solución exclusiva para comercios de ventas online de la Red CredibanCo que estén sobre la plataforma de Pago Automático, que les ayuda a reducir los costos operativos al ofrecer un modelo de mitigación de fraude, permitiendo aumentar la aceptación dado el nivel de perfilamiento diferencial que se puede lograr dentro de un segmento, por cada uno de los comercios que lo conforman teniendo resultados más asertivos en la detección del fraude.

#### ALCANCE

- Aplica únicamente para comercios que estén sobre la plataforma de pago Automático.
- El servicio garantiza el pago por parte de VESTA del 100% del fraude para cualquier transacción realizada con tarjeta crédito o débito, esto se traduce en que cualquier fraude que se llegue a materializar sin límite de monto o transacciones no será responsabilidad del comercio y será asumida por VESTA. Lo anterior tanto para comercios nuevos, como para los ya existentes en la plataforma.
- Las transacciones pueden realizarse por Colombianos en Colombia o por extranjeros en Colombia.

#### POLITICAS

El comercio al aceptar el servicio de V-Safe debe firmar el contrato con CredibanCo a través del cual se establecen las políticas de aceptación del servicio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Posteriormente realizará la implementación y certificación de dos scripts (fingerprint y el data collector), que permitirá realizar la interacción o comunicación formal entre la solución de CredibanCo y la página del comercio; el primero permite obtener la huella forense del equipo en el que se realiza la transacción durante el diligenciamiento del formulario y el segundo permite el análisis de comportamiento desde que se accede a la página.

Esta implementación se llevará a cabo a través de un documento de implementación que CredibanCo entregará a cada comercio para este fin.

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo de manera trimestral llevara a cabo una revisión en relación con el comportamiento de fraude de los comercios que tomen el servicio. Lo anterior con el fin de validar las condiciones bajo las cuales se dará la continuidad del servicio y la posibilidad de ajuste de las tarifas.

Para hacer efectivo el pago por concepto de fraude, el comercio debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) El comercio deberá guardar el comprobante de entrega del bien o servicio, por un periodo de tiempo de (5) cinco años (Desprendible de entrega con firma de quien recibe, factura firmada por el cliente si recoge en sitio, soporte de servicio prestado, entre otros que acrediten la entrega o prestación del bien o servicio).
- b) Para aquellos comercios que presentan servicio mas no cuentan con un comprobante soporte, será la presentación del contracargo en el sistema de CredibanCo, la que avale el pago al comercio.
- c) El comercio debe suministrar dicho comprobante en el momento de ser requerido por el Banco Adquirente o CredibanCo.
- d) Si el banco Adquirente ejecuta el contracargo (Debito a la cuenta adquirente del comercio por el valor de una transacción objeto del fraude), el comercio podrá radicar carta en CredibanCo máximo 30 días hábiles, luego de la ejecución del contracargo, en membrete del comercio con firma del representante legal exponiendo el detalle de la transacción y el comprobante de entrega del bien o servicio tal como se expresa en el punto (a), a través del correo [soporte.ventanopresente@CredibanCo.com](mailto:soporte.ventanopresente@CredibanCo.com).
- e) CredibanCo realizara el análisis de la transacción y si determina que la reclamación es apta para pago, se realizará el desembolso a favor del comercio en la cuenta que este autorice, máximo treinta (30) días hábiles, para esto es necesario que se haya generado el respectivo contracargo.
- f) El comercio debe estar al día en los pagos de los servicios prestados por CredibanCo.

Si en el análisis realizado por CredibanCo, se evidencia que el fraude fue ejecutado por el comerciante, sus empleados, contratistas o subcontratistas, dependientes del comercio, aliados,

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

partes relacionadas con este o se evidencia que hubo algún tipo de participación por parte de este o es declarado punto de compromiso, CredibanCo no realizará el pago por el fraude generado.

CredibanCo está en la capacidad de solicitar al Comercio información adicional que se considere necesaria, para comprobar la veracidad del fraude sobre las tarjetas objeto de reclamación, con el fin de realizar el pago por concepto de fraude.

Con la solicitud del servicio del presente anexo, le pediremos que nos brinde el número de cuenta bancaria de adquirencia, la cual deberá estar siempre actualizada en nuestro sistema y habilitada tanto para realizar créditos como débitos.

Para el pago de la transacción contracargada, se realizará un depósito electrónico en la cuenta indicada de acuerdo con los términos del contrato.

### Tarifas

Las tarifas dependerán de la negociación que se haga con cada comercio y/o pasarela, pero para el caso puntual de Avisor, las tarifas son:

	Ticket aprobadas Desde	Ticket aprobadas Hasta	%
Rango 1	\$0	\$500.000	1.8%
Rango 2	\$500.000	\$1.000.000	1.75%
Rango 3	\$1.000.001	\$3.000.000	1.3%
Rango 4	\$3.000.001	\$0	1%

### Descripción

Existen dos modelos de facturación únicos el cual deberá ser seleccionado para cada comercio. A continuación, la descripción:

- ✓ **Modelo 1:** este modelo está enfocado en la tasa de aprobación por Código Único y de acuerdo con el resultado se cobrará un porcentaje (%) sobre la facturación aprobada. Ejemplo de este Modelo es el siguiente:
- ✓ **Modelo 2:** este modelo está enfocado en el ticket promedio de transacciones aprobadas por Código Único. Con base en el resultado se cobrará un porcentaje (%) sobre facturación aprobada.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- El cobro se verá reflejado en la factura del comercio con el campo Vsafe
- La tabla deberá poder ser parametrizable por Código único ya que no a todos los comercios se les cobrará el mismo porcentaje.
- La parametrización la realizará el área de Valores Agregados a través de un usuario y acceso a la herramienta.

### 6.13. OTROS PROGRAMAS Y PRODUCTOS

#### 6.13.1. Corresponsalía Bancaria y Servicios financieros de Red

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá celebrar acuerdos con las Entidades Financieras para fungir como Corresponsal No Bancario o celebrar un acuerdo de prestación de servicios con la red CREDIBANCO y/o sus aliados los que actuarán separada o conjuntamente como Corresponsales Bancario, para integrar su establecimiento a la red de corresponsalía. En uno y otro caso, se obliga a cumplir los acuerdos correspondientes y a observar los Manuales de Operación que apliquen.

#### 6.13.2. Dispensación de efectivo y otros servicios financieros de Red

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá solicitar la habilitación de sus canales de operación al modo de cajeros automáticos virtuales, para que a través de los mismos se realicen operaciones de dispensación de efectivo. En dicho caso, el establecimiento, actuando al modo de un cajero de conveniencia, suministrará al tarjetahabiente o usuario la suma autorizada, supuestos los descuentos que aplican a un retiro en cajero automático y, el sistema ordenará de forma correlativa la acreditación de la cuenta del comercio en el respectivo valor. Previamente a la realización de la operación, el cliente o usuario será informado de la tarifa que la Entidad Financiera Emisora aplicará a la transacción y se reflejará en su estado de cuenta y, a través del recibo físico o del mensaje de datos, el sistema de pago emitirá un comprobante de la operación que en caso de constar en forma física, deberá ser entregado a éste por el comerciante.

Así mismo se podrán habilitar otros servicios financieros en red, como la transferencia de recursos o las operaciones de giro y remesas, entre otras.

#### 6.13.3. Recargas de telefonía y servicios similares

EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá solicitar la habilitación de los medios de acceso a éste suministrados, para ofrecer a sus clientes o usuarios servicios de recarga de minutos o similares.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Los anteriores servicios, que se sujetan a las reglas especiales que se comuniquen al comercio, ofrecen al mismo un mecanismo de mayor uso de los medios de acceso, fidelización de su propia clientela y pueden constituir una fuente adicional de ingresos. En todo caso, el ESTABLECIMIENTO deberá cerciorarse de los alcances de su propio objeto social.

En adición a los anteriores, se podrán a lo largo de la relación estructurar otros programas y servicios, a los que el ESTABLECIMIENTO puede aplicar. Los otros programas o productos se registrarán por la reglamentación que sobre los mismos apruebe la Junta Directiva de CREDIBANCO y que sea notificada por los medios previstos para comunicar los cambios y modificaciones a este Reglamento. Dichos cambios se contendrán en Publicaciones, Cartas o Comunicaciones físicas o electrónicas, dirigidas a los ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, así como en los Manuales de Operación, que podrán ser notificados a través de los mecanismos previstos en este Reglamento y se entenderán incorporadas al mismo.

Todos estos servicios, entre otros, se registrarán:

- a) Por la parte I de este reglamento.
- b) Por los manuales de operación y reglas especiales fijadas por CREDIBANCO.
- c) En todo lo que resulte pertinente y no contradiga los términos de la regulación especial, por la aplicación analógica de la parte II de este reglamento.

### 6.13.4. CREDIBANCO APP

#### 1. DESCRIPCIÓN Y OBJETO DEL SERVICIO:

CredibanCo App es la primera aplicación móvil de CredibanCo diseñada para brindar a los comercios un canal de atención adicional, que les permite gestionar de manera rápida y segura algunas de las incidencias relacionadas con el uso del datafono; así como acceder a una serie de beneficios e información importante de los productos de CredibanCo.

La aplicación le brinda a los usuarios una herramienta de autogestión disponible 24/7, que le permite a los comercios, entre otras funcionalidades las siguientes: radicar algunos casos de falla del datafono que ameriten la visita de un técnico de servicio, realizar solicitudes de POS y MPOS

Adicionales a los que ya cuenta el comercio, validar la identidad del técnico de CredibanCo que está visitando el establecimiento, resolver preguntas que son de consulta frecuente, acceder a contenidos de capacitación de productos o servicios y, recibir mensajes con información importante para el comercio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 2. NORMAS Y POLITICAS:

Para acceder efectivamente a CredibanCo App es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. La aplicación móvil CredibanCo App está desarrollada para los sistemas operativos iOS (versión mínima 9.0) y Android (versión mínima 4.4) únicamente.
- b. La memoria disponible del celular debe ser superior a 30 MB para descargar la App.
- c. La aplicación móvil estará disponible en las tiendas de cada sistema operativo.
- d. Para el acceso y uso de la aplicación se debe contar con una conexión de datos (ya sea por Wifi o por datos móviles).
- e. La aplicación cumple con el estándar de seguridad PCI
- f. Sólo los comercios afiliados a CredibanCo, con código único activo pueden registrarse como usuarios y hacer uso de la aplicación.
- g. La aplicación valida que el código único este activo y se relacione con el Nit registrado.
- h. Los comercios no afiliados podrán descargar la aplicación y registrar sus datos como un comercio prospecto, para recibir asesoría en el proceso de afiliación a CredibanCo.
- i. Para iniciar sesión se requerirá la autenticación del usuario, ingresando el número de identificación, código único y contraseña, para poder acceder a la aplicación y navegar a través de sus funcionalidades, previa aceptación de términos y condiciones y las correspondientes autorizaciones para el manejo de la información.
- j. Para el acceso se utilizará una contraseña alfanumérica (mínimo 8 caracteres), se valida el documento de identidad del usuario y código único activo. En caso de olvido de esta clave será necesario recuperarla, a través de la opción "No recuerdo mi contraseña".

### 3. CARACTERISTICAS Y BENEFICIOS DEL PRODUCTO:

CredibanCo App, es una aplicación móvil diseñada para brindar al comercio un canal adicional de atención y una herramienta de autogestión de solicitudes y consultas en cualquier momento y lugar, sin tener que visitar una de nuestras oficinas ni comunicarse con nuestras líneas de atención, permitiéndole a nuestro comercio afiliado:

- a) Validar la identidad del técnico de servicio, lo cual permite que el comercio valide en línea si el técnico está vinculado a CredibanCo o no, ó si se requiere de una validación adicional vía telefónica.
- b) Solicitar datáfono(s) adicional(es), para que sean instalados en el punto de venta, ferias y/o eventos. La solicitud no implica aprobación y tendrá el trámite normal dentro de la seccional de CredibanCo.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- c) Solicitar MiPago, previa cancelación de la tarifa de activación ó con la posibilidad de realizar el pago en línea a través de la tienda de CredibanCo.
- d) Reportar las fallas de datafono(s) que requieran visita de un técnico de servicio, sin tener que comunicarse con el| call center, para algunas de las causales definidas.
- e) Resolver las preguntas frecuentes que hoy generan mayor consulta por parte de los comercios, relacionadas con información ó uso del POS; así como información de procesos y/o productos de CredibanCo.
- f) Acceder fácilmente a videos, presentaciones y documentos con contenidos de capacitación sobre productos y servicios de CredibanCo. Entre los principales podemos destacar la “Guía de uso del datáfono” y el “Manual de primeros auxilios del datáfono”.
- g) Recibir mensajes con información importante que CredibanCo necesite comunicar a los comercios.
- h) Información de contacto de nuestras seccionales y regionales a nivel nacional.

#### 4. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE CREDIBANCO

- a) Disponer de la infraestructura necesaria para la operación de CredibanCo App.
- b) Realizar los mejores esfuerzos para mantener la disponibilidad de la aplicación.
- c) Velar por la seguridad, confidencialidad y almacenamiento en forma segura de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
- d) Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos propiedad de los usuarios de la aplicación.
- e) Brindar soporte telefónico 24/7 al usuario de la aplicación con el fin de que pueda acudir en caso de requerir apoyo o instrucción sobre el funcionamiento de la aplicación.
- f) Informar al usuario mediante los mecanismos que tiene CredibanCo disponible para ello, en caso de tener que suspender el servicio de la aplicación por necesidades de mantenimiento, actualización, fuerza mayor u otra razón.
- g) Atender, todas las solicitudes y fallas del datáfono reportadas a través de la aplicación, de acuerdo a los niveles de servicio.
- h) Almacenar los datos de los clientes de manera segura, cumpliendo los estándares PCI.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 5. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

- a) Ser mayor de 18 (dieciocho) años y contar con pleno uso de sus facultades, sin presentar ningún impedimento que lo limite a cumplir con sus obligaciones, siendo capaz de contraer un acuerdo jurídicamente vinculante con CredibanCo. Sin perjuicio de lo anterior es requisito fundamental que quien ingrese cuenta con las suficientes facultades de representación para actuar y comprometer a la empresa a nombre de quien se registra, es decir deberá tener la calidad de representante legal o titular del establecimiento de comercio, la que a su vez cuenta con la capacidad suficiente para ser obligada.
- b) El titular o Representante legal podrá designar a un usuario administrador, que máximo será uno (1) por punto de venta, el cual podrá gestionar las acciones habilitadas en la Aplicación. Se precisa que tanto el titular como el Representante legal serán responsables, por las acciones ejecutadas por los usuarios de la aplicación, registrados en representación del comercio.
- c) Registrar en la aplicación datos válidos y veraces.
- d) Usar la aplicación y la información allí contenida, únicamente para los fines que fue diseñada.
- e) Habilitar y registrar un correo electrónico de consulta frecuente, al cual se remitirá información e instrucciones para la configuración de la aplicación y respuestas a solicitudes realizadas por la aplicación.
- f) El usuario acepta que CredibanCo le notifique por medio de comunicaciones electrónicas cualquier asunto relacionado con el uso de la aplicación y respuestas a temas solicitados.
- g) Asumir como único responsable, los cargos por el uso de la red de telefonía utilizada.

### 6. RIESGOS ASOCIADOS AL PRODUCTO

Antes de decidir si va a utilizar CredibanCo App tenga en cuenta lo siguiente:

- a) La aplicación es un canal para la atención/recepción de solicitudes de comercios hacia CredibanCo que no implica modificación o sustitución de las obligaciones legales y contractuales derivadas de su relación de afiliación a la red de adquirencia.
- b) El usuario reconoce y acepta que el uso de la aplicación puede generar cargos por el uso de la red del telefonía celular, de los cuales solamente él será responsable.
- c) CredibanCo aunque cuenta con sistemas y plataformas tecnológicas que soportan el servicio de CredibanCo App y son altamente confiables en su funcionamiento, no garantiza que el servicio sea ininterrumpido o libre de error y no será responsable de ninguna interrupción del servicio ligada salidas por mantenimiento, actualización de plataformas o situaciones de fuerza mayor.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

### 6.13.5. CUPONES

#### Definición o descripción y objeto del servicio:

Son un mecanismo alternativo de venta o descuento compuesto por un código de diez (10) dígitos que pueden representar valores nominales o porcentuales, los cuales se podrán utilizar en los medios de acceso que CredibanCo tiene instalados en su red de aceptación, para las operaciones de compra que celebren las personas que hayan adquirido o recibido previamente el código por parte del emisor.

#### Normas y Políticas Generales:

La compra o entrega de los cupones, correrá por cuenta del emisor y su redención, por bienes y/o servicios, se realizará por medio de las terminales o medios de acceso de propiedad de CredibanCo e instalados en los comercios aliados del emisor, en donde se hará la captura de la información contenida en los cupones.

La generación de cupones se realizará a partir de una solicitud formal por parte del emisor bajo el formato establecido por CredibanCo, en el que se diligencien los siguientes datos: (i) cantidad de cupones para la campaña. (ii) fecha de inicio y fin de la campaña. (iii) monto de los cupones. (iv) comercio al que estará asociado el cupón en el que se indique NIT, código único, datos de contacto: dirección, teléfono, nombre de contacto, ciudad. (v) indicar el plazo de redención del cupón.

#### Características y beneficios del Producto

Mediante los Cupones CredibanCo se podrán emitir números de 10 dígitos, para otorgar descuentos que se podrán redimir en la red de datafonos de CredibanCo; estos caracteres se podrán entregar de manera digital o impresa a los clientes y estarán asociados a un valor fijo o a un porcentaje de descuento.

Estos cupones sirven como herramienta para incrementar las ventas de un producto o servicio, buscando fidelizar clientes, reducir inventarios de un producto o de una temporada en particular, además de promover nuevas formas de pago.

#### Responsabilidades y obligaciones de CredibanCo

- a) Con la información suministrada por el emisor, generar los cupones de conformidad con lo solicitado por el emisor.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- b) Habilitar los medios de acceso de su red de aceptación para que pueda realizarse la operación de redención en el respectivo comercio, previo acuerdo entre el comercio y el emisor.
- c) Procesar los cupones del emisor en los establecimientos de comercio con los cuales éste haya suscrito un acuerdo para su redención y que cuenten con un datafono CredibanCo.
- d) Administrar los cupones, lo que supone: control en la emisión del cupón respecto del saldo, fecha de expedición, y vigencia, de conformidad con la solicitud realizada por el emisor.
- e) Permitir el acceso, enrutamiento y autorización de los códigos asignados al emisor.
- f) Habilitar los POS, a efectos de permitir la consulta de estado y fecha de vencimiento de los cupones.
- g) Entregar al emisor el archivo con la información de cupones redimidos, vencidos, bloqueados.
- h) Habilitar en los POS las siguientes operaciones: (i) ingreso al módulo de cupones y que se tenga habilitada la opción de redención o consulta de cupones (ii) ingreso del número del cupón. (ii) generación del comprobante.
- i) suministrar los informes de los movimientos de los cupones.
- j) Designar un representante como responsable ante el emisor de este reglamento. Este representante será el punto de contacto para todas las comunicaciones relacionadas con este reglamento.
- k) atender dentro de los tiempos estipulados la solicitud del lote de cupones que realice el emisor.
- l) Realizar el soporte operativo y técnico.

### - Responsabilidades y obligaciones del Comercio

- a) Garantizar que los comercios aliados se encuentren vinculados a la red de aceptación CredibanCo, con el fin de que se encuentren terminalizados, en caso que se requiera de una actualización de versión en los datafonos de su comercio aliado, el Emisor deberá entregar la autorización por parte del comercio, para que CredibanCo haga las gestiones pertinentes.
- b) Realizar alianzas con los comercios y formalizar su relación contractual en la que establezca las condiciones de redención e informar a CredibanCo, cualquier novedad sobre nuevos comercios aliados con el objetivo de realizar su vinculación a la red de aceptación.
- c) Garantizar el cumplimiento de las normas concernientes a la emisión de cupones.
- d) Garantizar la publicación de las condiciones de redención del cupón entregado a sus clientes.
- e) Asumir directamente todas las responsabilidades para con cada uno de los compradores, que se originen en el o los convenios o relaciones jurídicas en virtud de las cuales cada uno de los compradores mencionados haya recibido CUPONES para su redención

# REGLAMENTO DE COMERCIOS

## Riesgos Asociados al producto

- a) El error en el diligenciamiento de las tiendas autorizadas a recibir la campaña deseada.
- b) Error de en la entrega de la información del código al cliente.

## III. PARTE FINAL.

### 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

#### 7.1. DEFINICIONES

**Sistema de Pago de CredibanCo:** Sistema que procesa los órdenes de pago y transferencia adquiridos a través de la Red de Datáfonos que pone a disposición de los comercios para la aceptación de instrumentos de pago electrónicos

En la interpretación de este Reglamento, sus anexos, de los manuales operativos y demás documentación que CREDIBANCO suministre durante la vigencia de la vinculación, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en este capítulo, y frente a aquellos términos no incluidos en el glosario, se acudirá al significado técnico propio de tales expresiones:

**ABONADOS O SUSCRIPTORES :** todos los Usuarios o Suscriptores de los servicios prestados por una ES, quienes por la utilización de estos, se encuentran obligados a cancelar el valor impreso en la factura que emite la ES.

**AREA DE TESORERÍA :** el área encargada por la ES para manejar y la información de recaudo enviada por las entidades financieras con quien tiene convenio. De igual manera esta área maneja la información de recaudo enviada por CREDIBANCO. Generalmente será el área de tesorería de la ES.

**ASISTENCIA TÉCNICA INICIAL :** Se entiende por tal, la asistencia prestada por CREDIBANCO al USUARIO al momento de instalar el software licenciado, con el fin de familiarizar al USUARIO con su manejo.

**ASISTENCIA TÉCNICA POSTERIOR :** Se entiende como tal la asistencia técnica que llegare a prestar CREDIBANCO al USUARIO en relación con el manejo del software licenciado. Esta asistencia se circunscribe, en todo caso, únicamente al software más no al hardware en donde el software se instala y; se refiere específicamente a una metodología de preguntas y respuestas, sobre el manejo del software licenciado o los posibles inconvenientes presentados durante la operación del mismo.

**BANCO ADQUIRENTE :** Sinónimo de Entidad Financiera Adquirente.

**BANCO EMISOR :** Sinónimo de Entidad Financiera Emisora.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**BIOMETRÍA:** Mecanismo de autenticación que cumple una función semejante a la criptografía, pero que se basa en la identificación de rasgos singulares del originador de una transacción o mensaje, como su registro de voz. La biometría no es una ciencia exacta libre de errores o vulnerabilidades, y constituye apenas uno de los mecanismos que se utilizan para disminuir en lo posible los riesgos que afectan la autenticidad de las operaciones.

**CAES:** CENTRO DE ATENCION DE LA ES (Empresas de Servicios Públicos). Es cualquiera de las oficinas, sucursales, locales o similares, que han sido dispuestos por la ES. Para el recibo y atención de reclamos.

**CALL-CENTERS/CONTACT CENTERS :** Centro de Contacto, en el que se mediante la generación o recepción de llamadas telefónicas se realiza un contacto con el cliente o usuario. Estas entidades pueden cumplir una función análoga a los portales, en otro tipo de plataformas como las propias de la telefonía transaccional.

**CANAL ELECTRÓNICO:** Son los recursos de hardware, software y/o comunicaciones que integran la infraestructura propia del sistema de pago Sistema de Pago de CREDIBANCO o que perteneciendo a otras redes o sistemas de pagos, en virtud de los acuerdos de interoperabilidad vigentes, amplían la capilaridad de la red propia. Los canales electrónicos, de los que son ejemplo los cajeros automáticos y datafonos, permiten la realización de operaciones de pago y otras operaciones, por parte de los titulares de medios de pago admitidos por el Sistema de Pago de CREDIBANCO.

**CARTA A LOS COMERCIOS:** Mecanismo para comunicar cambios o adiciones al presente reglamento o para reglamentar productos o servicios, ligados a los programas del sistema.

**CERTIFICACIÓN DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y/O CANALES DE COMUNICACIÓN :** Es el proceso de carácter convencional en virtud del cual las partes que intercambian mensajes de datos con o sin contenido patrimonial, consideran como técnicamente confiable un determinado programa de seguridad o canal de comunicación, junto con los procedimientos acordados para intercambiar mensajes, tales como el suministro y custodia de claves y/o información; de modo que se obligan a asumir como propios y no repudiar el origen y contenido obligatorio de los mensajes de datos que fluyan a través de estos medios y canales de comunicación, dando por virtud de un acuerdo de voluntades a tales mensajes de datos una validez igual o equivalente a la que la ley otorga a los certificados digitales emitidos por una sociedad certificadora abierta, sin que de modo necesario medie un certificado digital de los previstos en la Ley 527 de 1999.

**CERTIFICACIÓN:** Procedimiento en virtud del cual el usuario de un aplicativo o herramienta efectúa pruebas a la misma y, en caso de encontrar sus resultados como satisfactorios, autoriza y asume plenamente los riesgos de su entrada en producción.

**CIBERSEGURIDAD:** Es el desarrollo de capacidades empresariales para defender y anticipar las amenazas cibernéticas con el fin de proteger y asegurar los datos, sistemas y aplicaciones en el ciberespacio que son esenciales para la operación del negocio.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN DE LA OPERACIÓN** : Código que asigna el sistema en caso de que la Entidad Financiera Emisora confirme la existencia de fondos y su afectación para efectos del pago o el estatus como activa de la tarjeta. Ni el código de autorización, ni la autorización como tal, conllevan una validación sobre la real identidad del tarjetahabiente y no suponen la asunción del riesgo de fraude por parte de la Entidad Financiera Emisora o el Sistema de Pago.

**COMISIÓN DE ADQUIRENCIA** : Comisión pactada entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y la Entidad Financiera Adquirente. CREDIBANCO solo procesa dicha información, cuando le haya sido informado el monto de esta comisión y le haya sido confiada su liquidación por parte de la Entidad Financiera Adquirente.

**COMPENSACIÓN** : Proceso de canje o intercambio de operaciones entre las Entidades Financieras y/o redes partícipes del Sistema de Pago, en virtud del cual se liquidan las posiciones a favor y en contra de cada entidad y se provee la información necesaria para efectuar la aplicación de las sumas objeto de transferencia electrónica de fondos, entendiéndose las entidades financieras obligadas para su cumplimiento en virtud de los reglamentos del sistema.

**CONTRACARGO** : Es el débito a la cuenta habilitada del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por una operación oportunamente liquidada que con posterioridad es cuestionada. Además de los contracargos, en este Reglamento se incorporan las causales de Devolución y otros eventos en los que proceden débitos, cargos, reversiones, recuperaciones y otras formas de afectación de los fondos ligados a una transacción.

**CONTROVERSIA** : Proceso de naturaleza interbancaria, que tiene como partes a la entidad financiera emisora y a la entidad financiera adquirente, usualmente originado en el repudio de una operación, por parte del tarjetahabiente, así como en las causales que el respectivo sistema de marca disponga para el efecto y dentro del cual, la entidad financiera adquirente puede optar por defender los intereses del comercio, aportando los soportes de la operación en los términos y oportunidades definidas en los respectivos reglamentos del sistema de marca.

**CORREO** : Medio físico a través del cual un tarjetahabiente o titular de instrumento de pago, haciendo uso de un servicio de distribución de correspondencia autorizado, diligencia un cupón o formato en el que autoriza con su firma un cargo único y/o recurrente a su tarjeta de crédito, con motivo de la compra de un bien o servicio.

**CREDIBANCO** : Administrador del Sistema de Pago de CREDIBANCO. En algún contexto, como los que aluden a los relevos de responsabilidad, esta expresión incluye a sus aliados tecnológicos. Véase definición al inicio de este Reglamento.

**CRIPTOGRAFÍA** : Arte o método para cifrar o enrarecer información, que busca impedir su desciframiento o alteración por un tercero durante su transmisión o protegerla en los medios en que ésta es alojada; una de cuyas modalidades más importantes es la criptografía con llave pública y privada. La criptografía no es una ciencia exacta libre de errores o vulnerabilidades, y constituye apenas uno de los mecanismos que se utilizan para disminuir en lo posible los riesgos que afectan la integridad, autenticidad, confidencialidad y seguridad de los mensajes de datos.

**CONTROL DE FRAUDE** : Conjunto de acciones encaminadas a evitar o mitigar el efecto del fraude.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**DATÁFONO NO ASISTIDO** : POS suministrados por CREDIBANCO cuya finalidad se basa en el procesamiento de transacciones por parte del tarjetahabiente y no por el Establecimiento de Comercio.

**DOMICILIACIÓN**: Comprende las autorizaciones que imparte el tarjetahabiente o titular de instrumento de pago para cargar a sus tarjetas el importe de cargos repetitivos, derivados de su abono a servicios o de la compra diferida de bienes. La domiciliación opera frente a operaciones recurrentes, las que pueden ser de un monto fijo o variable, con una frecuencia predeterminada y por un plazo específico o indeterminado.

**EAI (Enterprise Application Integration)**: Es el uso de software y principios de arquitectura de sistemas que permiten la integración de varias aplicaciones.

**ELEMENTOS CONEXOS AL PROGRAMA** : Se entienden por tales, todos los medios asociados con un software o herramienta tales como; la descripción del mismo, la documentación, las instrucciones de uso, las guías o manuales entregadas por CREDIBANCO al USUARIO, o cualquier otro tipo de información que tenga relación con el programa de computador que se licencia, sin importar que se encuentre almacenada en medio escrito, mecánico, magnético o electrónico. El carácter conexo de tales elementos con el aplicativo, implica que todas las obligaciones que se prescriban respecto del software o de las herramientas que se suministren, se entienden así mismo predican de los elementos conexos.

**ESTABLECIMIENTO**: Significa en primer término ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

**ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO**. Véase definición al inicio de este Reglamento.

**EXTRANET**: Red privada que conecta a un establecimiento, con otros establecimientos, proveedores, clientes y entidades de su entorno de negocios.

**FORMATO**: Documento que define el esquema para la remisión de una determinada información o conjunto de datos o para la radicación de una solicitud determinada. También puede referirse, según el contexto, al documento en medio papel, en forma de mensaje de datos o como registro sonoro en el que se recoge la autorización impartida por el tarjetahabiente o una manifestación de voluntad del mismo.

**FRACCIONAMIENTO**: División no autorizada del total de la venta en varias transacciones, con cargo a la misma tarjeta.

**FRAUDE**: Toda transacción que es realizada por persona diferente al verdadero poseedor de una tarjeta.

**HARDWARE**: Comprende el equipo de computación en relación con el cual se autoriza la instalación y uso del software licenciado y que debe tener las mínimas características técnicas recomendadas por CREDIBANCO.

**INCOCRÉDITO**: Entidad encargada de velar por la seguridad en las transacciones con sistemas de tarjeta. Véase definición al comienzo de este Reglamento.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**KIOSCO:** Aplicación ubicada en un sitio público desarrollada por el Establecimiento de Comercio y/o un Tercero contratado por éste, el cual permite interactuar con el tarjetahabiente para la compra de bienes y servicios.

**LICENCIA PARA USO EN RED :** Cuando el software licenciado es instalado en un solo y único servidor de red interno permitiendo que varios computadores, en la medida en que estén conectados a la red en cuestión, utilicen el software al mismo tiempo, sin necesidad de solicitar licencias adicionales.

**LICENCIA POR MÁQUINA :** Cuando únicamente se permite que el software licenciado se instale y corra en un solo y único computador. En tal evento, por cada computador en el cual el USUARIO desee correr el software licenciado, éste deberá tramitar y obtener de CREDIBANCO una licencia adicional.

**MANUAL O GUÍAS:** Conjunto de documentos técnicos, parte de los elementos conexos del programa, que constituyen información confidencial y/o información comercial protegida bajo los términos del presente Reglamento, y cuya propiedad intelectual pertenece a CREDIBANCO, en donde se indican las instrucciones de operación del programa y las especificaciones técnicas del mismo.

**MATERIAL POP (POINT OF PURCHASE):** Material publicitario entregado por CREDIBANCO al Gestor de Red para su implementación en el Establecimiento de Comercio

**MEDIOS DE ACCESO:** Se refiere al canal por el cual deben procesarse determinadas transacciones, tales como los datafonos. En el caso de las ventas distancia, se distingue entre terminal MO/TO y terminal de Comercio Electrónico. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá procesar por el terminal MO/TO las transacciones identificadas como MO/TO: es decir aquellas transacciones en donde el comercio recibe la información del tarjetahabiente a través de correo, fax o teléfono, así como las transacciones de Pagos Recurrentes, es decir, las transacciones que se hacen de manera periódica para el pago de un servicio. El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá procesar las siguientes transacciones a través del terminal de COMERCIO ELECTRÓNICO: (a) Transacciones donde el tarjetahabiente o titular del instrumento de pago ordena la compra a través de una página web del comercio en la cual ingresa en un formulario de orden de compra, los datos de la tarjeta y la transacción; o (b) El tarjetahabiente o titular del instrumento de pago ordena una compra y envía los datos de la tarjeta y la transacción a través de correo electrónico al comercio.

**MEDIOS DE PAGO:** Son los instrumentos de pago o medios de legitimación que permiten la afectación de una cuenta corriente, de ahorros o de un cupo al que están vinculados o que incorporan, supuesto un proceso para su utilización.

**NII (Network International Identifier ):** Corresponde a uno de los elementos de datos definidos en el estándar ISO-8583 y que es configurable en el datafono, en el menú Técnico.

**PÁGINA WEB:** Página en Internet, a la cual se accede digitando la dirección electrónica o dominio del titular.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**PAGO:** Proceso en virtud del cual un tarjetahabiente o titular de instrumentos de pago afecta recursos propios o un cupo dispuesto en su favor, en la suma correspondiente a su obligación de carácter dinerario. Para los efectos de los pagos de servicios dentro del Sistema de Pago, se entiende perfeccionado el pago desde el momento en que los recursos son afectados.

**PORTAL:** Establecimiento que opera como frente de uno o más ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, que posee una dirección de Internet (URL) propia y que asigna subdirectorios para los comercios que contraten el servicio de *web hosting en un servidor de su propiedad*. El portal tramitará, con preferencia, la preinscripción de tarjetas que pretendan tener una vocación transaccional en el mismo, de modo que la información sensible contenida en tales dispositivos de pago, en lugar de suministrarse o diseminarse entre los distintos ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO alojados en el portal, se centralice y posea mayores niveles de control.

**POSICION PROPIA:** Asunción del riesgo en una transacción, sea mediante la financiación al originador de la misma o mediante la adquirencia del pagaré o nota de compra.

**PRODUCTO DE RED:** Es la identificación de la clase de terminal asignado a un Establecimiento de Comercio, según sea su tecnología y forma de operación.

**PROGRAMAS:** Se refiere a los programas de cómputo que CREDIBANCO recomienda para que el software licenciado o las herramientas licenciadas corran en forma óptima y sobre los cuales corresponde al USUARIO adquirir las respectivas licencias de uso.

**RECAUDO:** Sumatoria de todos los pagos efectuados en el sistema a favor de una Empresa de Servicios (ES).

**RED DE CONMUTACIÓN TELEFÓNICA :** Consiste en un switch transaccional, que recibe llamadas y las conmuta para efectos de su autorización, manejando la información en voz y/o datos.

**RED PRIVADA VIRTUAL :** Conjunto de dispositivos de seguridad que permite la configuración de una red privada en ambiente Internet.

**REPUDIO DE TRANSACCIONES:** Actuación del tarjetahabiente frente a su emisor, en virtud de la cual rechaza una transacción como propia o pide su reversión por motivos de aspectos tales como su incumplimiento o el derecho de retracto.

**REVERSION:** Proceso por el cual se deja sin efectos una operación de abono, por razones tales como el repudio del tarjetahabiente o el fraude.

**RIESGO DE FRAUDE:** Aproximación o cercanía a una situación de uso de la tarjeta si consentimiento del tarjetahabiente.

**SEÑAL DIGITAL:** pulsos eléctricos producidos por ciertos medios de comunicación que representan dígitos, permitiendo la transmisión de voz y/o datos.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN :** Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, recursos, soluciones informáticas, prácticas y competencias para proteger, asegurar y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se almacene, reproduzca o procese en los sistemas informáticos de la entidad.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

**SISTEMA DE PAGO DE CREDIBANCO** : Véase definición al comienzo de este Reglamento.

**SOFTWARE**: Se entiende como sinónimo de soporte lógico o de aplicativo y constituye el conjunto de instrucciones, en lenguaje natural o codificado, independientemente del medio en que se encuentre almacenado, cuyo fin es hacer que una máquina o computador (hardware) de especificaciones compatibles con el programa, sea capaz de procesar dicha información, del modo que indique, realice u obtenga una función, una tarea o un resultado específico. Comprende tanto el programa fuente, también denominado programa de base, como el programa objeto. Para los efectos de este Reglamento, alude al programa para la computadora o para uso en red, sobre el cual se le concede al USUARIO licencia de uso.

**SOPORTE DE PRODUCTO** : Se entiende por tal, todas las actualizaciones o nuevas versiones del SOFTWARE liberadas por CREDIBANCO.

**TARJETAHABIENTE O TITULAR DE INSTRUMENTO DE PAGO** : Persona titular de una tarjeta o de un instrumento de pago habilitado para transar en la Red o Sistema.

**TEF (Transferencia Electrónica de Fondos)** : Interfaz suministrada por CREDIBANCO que permite la integración entre el datafono no asistido y el kiosco.

**TIENDA VIRTUAL** : (virtual store front) sitio web del establecimiento que permite a los usuarios y tarjetahabientes examinar los bienes y servicios ofrecidos en venta, en la forma de un catálogo o vitrina electrónicos, así como encargar y/o comprar tales bienes o servicios.

**TRANSACCIÓN EN AMBIENTE SEGURO** : Una transacción comercial en ambiente electrónico que cumple con un mecanismo de autenticación calificado como seguro por CREDIBANCO.

**TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS** : Proceso en virtud del cual, sin aprehensión física del dinero, a través de órdenes e información tramitada de manera electrónica, el numerario es afectado en su titularidad por virtud de una operación originada por el tarjetahabiente, quien ordena su traslado o pago a favor de un tercero.

**WEB HOSTING**: Responsable del servicio de almacenamiento de la página web.

**WEB MASTER**: Persona, personas u organización encargada del desarrollo, administración y/o mantenimiento de la tienda virtual y/o del sitio en Internet del ESTABLECIMIENTO.

**WEB**: (World Wide Web) “telaraña mundial”, especie de sinónimo de Internet.

### 7.2. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS VENTAS NO PRESENCIALES.

Sin desmedro de variar el repertorio de mejores prácticas. CREDIBANCO considera como medidas apropiadas:

**LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA POLÍTICA DE VENTAS Y DE SEGURIDAD:**

En atención a los riesgos ligados a este tipo de operaciones, el ESTABLECIMIENTO vinculado podrá delimitar la venta de bienes o servicios a través de la elaboración e implementación práctica de una política de ventas y seguridad.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Se entiende por política de ventas y seguridad aquella política escrita, objeto de implementación y revisiones periódicas que para efectos de minimizar los riesgos de seguridad determine y enfrente los principales riesgos del negocio, lo que supone, sin limitarse a ello:

Enfrentar el riesgo de infidelidad de sus funcionarios.

Segmentar el propio mercado, en función de varios criterios relevantes como la determinación de montos de venta que ameriten mayores controles o que por su cuantía supongan el uso de sistemas de venta presencial.

Mantener un conocimiento dinámico del cliente en función de criterios objetivos, tales como la tradición de la relación, información comercial o patrones de consumo, lo que implica la concepción de mecanismos de control y actualización de la información relacionada con sus clientes que le permitan realizar sus operaciones dentro de los parámetros de seguridad y calidad que se requieran según sea su operación y/o tipo de bien o servicio comercializados, así como la exigencia de la plena y real identificación del comprador, incluyendo su dirección, teléfono, la ubicación exacta del lugar pactado para la entrega del bien o servicio y la fecha esperada.

Enfrentar los riesgos lógicos, físicos y de comunicaciones.

La elaboración de esta política permite al establecimiento, en el caso de las ventas a distancia, abstenerse de efectuar la transacción y bloquear en sus sistemas propios, el procesamiento de ventas de bienes o servicios que se salgan del patrón de riesgo libremente definido.

Desarrollar sistemas que permitan realizar análisis a las transacciones recibidas y validar números de tarjetas con altos volúmenes de transacciones fraccionadas en un periodo de tiempo relativamente corto.

Se deben fijar políticas claras en relación con los topes máximos para la venta en cuanto a cantidad de productos y valores. (ej. Una sola tarjeta compra más de 40 productos). Es decir definir montos máximos de transacciones aprobadas dentro de un periodo de tiempo; en días, semanas, mes.

Número máximo de transacciones aprobadas dentro de periodos de tiempo claramente definidos; días, semanas, mes.

Establecer el número máximo de intentos fallidos por cliente y por tarjeta.

Definir el número máximo de tarjetas de crédito diferentes permitidas por cada cliente.

Generar señales de alerta a transacciones recurrentes de diferentes números de tarjeta a una misma dirección.

Generar señales de alerta a múltiples transacciones de un mismo cliente con diferentes tarjetas, desde distintos comercios.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Transacciones con números de cuenta similar o transacciones con tarjetas con el mismo BIN (seis primeros números de la tarjeta).

Realizar una mayor validación a transacciones con tarjetas internacionales fijar parámetros claros.

Segmentar los clientes por nivel de riesgo según los productos adquiridos, teniendo en cuenta la zona de entrega y la Zona de residencia que registre el cliente (Venta de servicios, Productos electrónicos, electrodomésticos, licores, etc).

De acuerdo con su experiencia debe tener mayor atención a los productos y/o servicios de mayor riesgo. Ejp. Compra de vuelos nacionales de un tarjetahabiente extranjero con destino a terceras personas.

Uso de listas de “referencia” y lista VIP: Generar un archivo plano con el historial de las dirección, teléfono y demás información que se considere diferente a la información transaccional y propia de la tarjeta. La cual debe ser utilizada como validación antes de generar el proceso de autorización de operaciones con tarjetas internacionales y nacionales.

LA UTILIZACIÓN DE UNA DEBIDA DILIGENCIA EN EL CONTROL DE LOS PROCESOS HUMANOS. La realización de ventas es una actividad que por su nivel de riesgo, supone, sin desmedro de la autonomía en el manejo de sus relaciones laborales y/o contractuales, por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el empleo de personas naturales o jurídicas de su total confianza y manejo y el establecimiento de controles de selección, vigilancia y auditoria.

LA UTILIZACIÓN DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS FISICOS, LÓGICOS Y DE COMUNICACIONES. El deber de emplear la debida diligencia en el control del riesgo asociado a estas operaciones, supone la adopción de medidas técnicas de seguridad física, lógica y de comunicaciones, para afrontar los riesgos de la operación. Esto comprende:

La adopción de seguridades físicas apropiadas según el tamaño del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que restrinjan el acceso visual o directo a las unidades de cómputo y que permitan el control adecuado de los soportes magnéticos. Dentro de este conjunto de medidas se destacan las que restringen el acceso físico a los equipos donde se procesan las ventas por parte de personas no autorizadas y a las personas autorizadas en días u horas no laborales, salvo en los casos en que se surta un procedimiento extraordinario de habilitación.

El cumplimiento de las especificaciones de encriptación y seguridad informática adecuadas para los fines definidos en este Reglamento, por parte de la unidad o unidades de cómputo dedicadas a tramitar este tipo de ventas.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

La existencia y utilización de claves para la identificación del usuario al momento de iniciar su interacción con la unidad de cómputo y los programas.

El que toda operación de venta cuente además del número de autorización, con la identificación mediante la digitación de una contraseña personal e intransferible, distinta a la contraseña de ingreso, por parte del funcionario autorizado del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que haya diligenciado la compra respectiva o que tenga acceso a los registros de ventas automáticas.

El que la asignación y escogencia de contraseñas cumpla con parámetros aceptables de seguridad lógica relativos a variación de contraseñas iniciales, longitud, conformación de caracteres, vigencia, número de intentos permitidos a los usuarios antes de disparar los instrumentos de alarma, investigación de eventos fallidos y sistemas de cifrado.

El que la unidad o unidades de cómputo cuenten con mecanismos de software o hardware tendientes a impedir el acceso, manipulación, el copiado de los datos o cualquier otra forma de afectación de la integridad de la información.

El que la unidad o unidades de cómputo destinadas a procesar las ventas, tengan usos apropiados o cuenten con restricciones lógicas o reglamentarias para la protección de programas e información.

El que la ubicación de los switches cumpla las especificaciones de nivel 2 o 3 que impidan el acceso o copiado de la información desde otros elementos de la red local o de manera remota.

El que todas las ventas, sin distinción de su cuantía, supongan controles especiales en el momento de entrega de los bienes o servicios por parte del proveedor final;

El que el establecimiento monitoree sus ventas de modo que pueda identificar procesos de fraccionamiento en la compra surtidos para evadir controles, o conjuntos de compras que revistan un perfil sospechoso;

El que el establecimiento reporte cualquier incidente de seguridad de la información y Ciberseguridad que se materialicen en su infraestructura, donde se pueda afectar la prestación del servicio y pérdida de información.

El contar con procedimientos a seguir cuando se encuentra evidencia de alteración de la información.

El contar con mecanismos regulares internos y/o externos de AUDITORIA INFORMÁTICA y DE SISTEMAS que con base en un plan, soporte las labores de verificación, control y escalamiento, y

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

que periódicamente sometan a prueba la estructura de seguridad para efectos de descubrir posibles vulnerabilidades.

No almacenar información financiera de tarjetahabientes, bases de datos que puedan comprometer al comercio como punto de compromiso por fuga de información; la norma PCI DSS no permite el almacenamiento de números completos de tarjetas, fechas de vencimiento y mucho menos los dígitos

EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (*Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI)*).

El Programa de Seguridad de la Información establece que todos los (Emisores, Adquirentes o Pagadores), Agentes, Comercios y proveedores de servicios que almacenan, procesan o transmiten información de Tarjetahabientes y transacciones deben cumplir con las Normas de Seguridad de la Información.

El Programa AIS, en resumen provee:

- Normas de Seguridad de la Información
- Un criterio para la validación del cumplimiento
- Guías y herramientas de ayuda
- Normas de Seguridad

Las Normas de Seguridad que utiliza el Programa AIS, son el resultado de una colaboración entre todas las instituciones que forman parte del "Payment Card Industry Security Standards Council" (conocido comúnmente como PCI Council). Estas normas fueron creadas con el objetivo de establecer requerimientos comunes de seguridad para la industria. Estas normas se conocen como: "*Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI)*". Las cuales permiten la gestión de adecuada de los riesgos de seguridad de la información y Ciberseguridad en el entorno.

Consisten de 12 requerimientos básicos agrupados en 6 categorías:

Construir y Mantener Redes Seguras	Instalar y mantener configuraciones de "firewall" para proteger la información. No usar contraseñas o parámetros de seguridad provistos por suplidores.
Proteger la Información del Tarjetahabiente	Proteger Información Almacenada Cifrar datos de tarjetahabiente e información sensible al enviarla por redes públicas

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Establecer Programas de Pruebas de Vulnerabilidades	Usar y actualizar regularmente programas de anti-virus Desarrollar y mantener sistemas y aplicativos seguros
Implementar medidas fuertes de control de Acceso	Restringir acceso a información de acuerdo reglas de negocio Asignar IDs únicos para cada persona con acceso a sistemas Restringir acceso a la información de Tarjetahabiente
Regularmente Monitorear y Probar Acceso a la Red	Rastrear y monitorear todos los accesos a la Red e información del Tarjetahabiente Regularmente probar sistemas y procedimientos de seguridad
Mantener Políticas de Seguridad de la Información	Establecer políticas dirigidas a la Seguridad de la Información
Para obtener más información sobre las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago y otros documentos del PCI visite:	

[https://www.pcisecuritystandards.org/tech/download\\_the\\_pci\\_dss.htm](https://www.pcisecuritystandards.org/tech/download_the_pci_dss.htm)

### 7.3. ANEXO NIVELES DE SERVICIO EN EL RECAUDO DE FACTURAS

Objetivo del anexo: Establecer claramente las bases correspondientes a responsabilidades y cursos de acción en procesos de solución de reclamaciones correspondientes al programa previsto en este Reglamento.

Tipos de Reclamos: A continuación se enunciarán los posibles casos identificados como reclamaciones cada uno de los tipos de reclamaciones que podrían presentarse con respecto al programa objeto de este Reglamento.

En todos los casos se expondrá el problema, la causa, el nivel de responsabilidades de las partes en el proceso de solución, el curso de solución y, en los casos que aplique, los tiempos de respuesta para la solución correspondiente. En general, la explicación de estos casos busca ofrecer medios para cumplir satisfactoriamente y en un esquema benéfico y positivo para cada uno de los actores del Sistema de Pago:

Atender y/o canalizar oportunamente los reclamos de los SUSCRIPTORES, correspondientes a problemas en sus pagos.

Determinar la manera en que se informarán los resultados de los procesos de solución de reclamos.

Determinar la necesidad y forma de verificar la existencia de transacciones sujetas a reclamos por la ES, CREDIBANCO, las Entidades Financieras o por parte del SUSCRIPTOR.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Determinar la cantidad y el detalle de los datos necesarios que deben ser proveídos por las áreas para facilitar la generación de soluciones completas, verídicas, proactivas y oportunas a cada uno de los reclamos.

Determinar los ajustes necesarios para soluciones de reclamos en aquellos casos en que fuere necesario.

### 7.3.1. Pago Doble

#### 7.3.1.1. Definición

Se refiere al evento en que un mismo abonado a un servicio, efectúa dos veces el pago de la misma factura, generalmente al utilizar un medio de pago diferente. La resolución de este tipo de problemas no corresponde al Sistema de Pago sino a la Empresa Facturadora.

#### 7.3.1.2. Proceso de reclamación

El SUScriptor presenta el reclamo ante un CAES. El CAES procederá a verificar la existencia del doble pago en su sistema de administración de transacciones. Cuando el doble pago reclamado no es evidente en este sistema, el funcionario del CAES verificará entonces, con el AREA DE TESORERIA vía telefónica o según el medio que la ES. Haya dispuesto para tal fin, la existencia de los pagos objeto del reclamo. El AREA DE TESORERIA deberá buscar en la información de recaudo enviada por las entidades en las cuales se efectuaron los pagos, la información de los pagos objeto de reclamo.

Si no obstante el doble pago efectuado por el SUScriptor no es patente, entonces el SUScriptor suministrará al funcionario del CAES la mayor cantidad de información referente a los pagos reclamados y, en lo posible, adjuntará los documentos soportes de las mismas. Con estos datos y documentos, el funcionario del CAES registrará la información en un Formato de Registro de Reclamos que al final del día enviará al AREA DE TESORERÍA. Este formato deberá ser definido por la ES. de manera previa a la entrada en producción del servicio de pago.

El funcionario encargado de la atención de reclamos en el AREA DE TESORERÍA verificará la existencia del doble pago y en caso de no encontrarlo solicitará a CREDIBANCO, mediante comunicación escrita, la certificación del pago objeto de la reclamación. La información a incluir en dicha comunicación, será:

- Número de la tarjeta electrón con que cancelo el pago.
- Fecha del pago
- Monto de la transacción

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

- Número de autorización

Como respuesta a dicha comunicación, CREDIBANCO se compromete a efectuar las verificaciones correspondientes las cuales informará mediante una certificación en la cual se reporte la siguiente información:

- Fecha en la que fue reportada y abonada la transacción.
- Modalidad de pago (DEBITO AUTOMATICO, POS, CAJERO ELECTRÓNICO, SISTEMA DE AUDIORESPUESTA, INTERNET, ETC.)
- Valor descontado
- Número de Identificación Electrónica NIE de la factura pagada o número de factura.

Cuando se compruebe la realización de un pago doble, es posible que el sistema de facturación de la ES genere un saldo a favor del SUSCRIPTOR, saldo que será aplicado a la siguiente factura.

**NOTA 1:** la decisión del banco al cual se enviará la comunicación con autorización de débito, deberá ser tomada por la ES con base en juicios previamente establecidos por esta misma.

**NOTA 2:** la responsabilidad de CREDIBANCO al respecto, se limita a certificar la existencia de un pago electrónico correspondiente a los datos suministrados por la entidad emisora de la factura.

**NOTA 3:** En los casos en los cuales los procedimientos internos de la ES lo permitan, CREDIBANCO podrá realizar la cancelación de la transacción electrónica correspondiente, previa solicitud escrita realizada por la ES, dirigida a CREDIBANCO. Esta operación estará sujeta a aprobación por parte de CREDIBANCO. La ejecución de la cancelación podrá ser realizada durante un plazo no mayor a ciento ochenta días a partir de la fecha de la transacción. La cancelación se realizará siempre y cuando la tarjeta con la cual se realizó el pago continúe vigente en el momento de realizar la cancelación.

### 7.3.2. No aplicación del pago

#### 7.3.2.1. Definición

Se refiere a las hipótesis en que el abonado o suscriptor del servicio realiza el pago de la factura de la Empresa Facturadora a través del Sistema de Pago de CREDIBANCO, pero el pago no aparece efectuado.

La atención y solución de este tipo de reclamos o controversias, se distribuye entre el Sistema de Pago y la Empresa Facturadora, dependiendo de la razón específica que en cada caso concreto ha originado la no aplicación del mismo:

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Previo al envío de este tipo de reclamo, la ES, deberá comprobar el ARCHIVO DE RECAUDO enviado por CREDIBANCO diariamente y deberá estar en la capacidad de certificar que en su sistema, se han procesado todos los registros de cada uno de los ARCHIVOS DE RECAUDO enviados por CREDIBANCO, en su orden y tiempo apropiado.

### 7.3.2.2. Casos y procesos de solución

**El descuento realizado al tarjetahabiente no es aplicado a la factura por causas imputables a CREDIBANCO.** La responsabilidad es de CREDIBANCO, que debe suministrar el respectivo registro en el archivo de recaudo para efectos de que la Empresa de Servicios descargue el pago. Como causas imputables a CREDIBANCO se incluyen errores técnicos en la recepción, transmisión o en el proceso de actualización de la base de datos de CREDIBANCO con respecto al ARCHIVO DE FACTURACION enviado por la ES periódicamente.

En estos casos CREDIBANCO será el responsable de la solución de la inconsistencia. Sin embargo, la ES deberá proveer la información pertinente que CREDIBANCO solicite por determinarla como necesaria en el proceso de solución.

**CREDIBANCO recibe el pago, pero el abono en las cuentas de la ES. no es evidente.**

En este caso, la ES. Deberá iniciar un proceso regular de reclamo de depósito electrónico ante la oficina seccional.

**Existe evidencia del pago, pero el mismo no ha sido reportado en la información de recaudo.** Sea que se trate de un error del proceso o que por los cortes del día en los medios de acceso o en el Sistema de Pago, el pago esté pendiente de reporte, CREDIBANCO colaborará con la Empresa de Servicios en el proceso de confirmación del pago respectivo. En este caso el AREA DE TESORERÍA solicitará por escrito a CREDIBANCO una certificación en la cual conste la siguiente información:

- Fecha en la que fue reportada y abonada la transacción.
- Modalidad de pago (DEBITO AUTOMATICO, CAJERO ELECTRÓNICO, SISTEMA DE AUDIORESPUESTA, INTERNET, ETC.)
- Valor pagado por el SUSCRIPTOR o descontado a su cuenta
- Número de Identificación Electrónica NIE de la factura pagada.

Una vez CREDIBANCO certifique el pago o descuento efectuado al SUSCRIPTOR, la ES. ingresará el pago a su sistema de administración de transacciones y generará al SUSCRIPTOR una nueva factura con el ajuste respectivo.

**Existe evidencia del pago, pero el mismo no ha sido descargado efectivamente por la Empresa de Servicios:** Sea que se trate de un error del proceso o que por los horarios de refresco el proceso

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

el pago no se haya reflejado en la cuenta del cliente en la Empresa Facturadora, la Empresa de Servicios efectuará un proceso de confirmación del pago respectivo.

**Se refactura el servicio o se presenta un cobro que no refleja el pago realizado por el tarjetahabiente en el período anterior por la no aplicación del archivo de recaudo en su sistema de información:** La Empresa de Servicios debe asumir la carga de corregir este error.

**Se debita la cuenta del tarjetahabiente sin contar con su autorización o consentimiento :** El manejo de esta situación corresponde a la Entidad Financiera Emisora.

Este Anexo, cubre únicamente transacciones presénciales, es decir transacciones en las que el usuario dueño de la tarjeta está al frente del medio de acceso que disponga para tal fin. De acuerdo con lo anterior, el tipo de reclamo “Débito sin autorización” no aplica.

Sin embargo, en el caso de que el usuario haga denuncia de un caso similar, esta denuncia deberá manejarse como un proceso de denuncia de fraude en transacción financiera electrónica y, por tanto, deberá seguir el conducto regular de este tipo de reclamaciones ante su entidad financiera (Entidad emisora del plástico del TH)

**El monto debitado no coincide :** Este reclamo se presenta cuando el SUSCRIPTOR manifiesta a la ES o a CREDIBANCO que el monto debitado a su cuenta no corresponde al valor facturado por la ES.

Se verifica el origen del error y en función de lo mismo se determina si la responsabilidad y manejo de la situación recae en la Empresa Facturadora, o en la Entidad Financiera Emisora o Adquirente, con el fin de efectuar la corrección del error correspondiente.

En este caso tanto la ES como CREDIBANCO procederán a efectuar la comparación entre los valores reportados y facturados por la ES.

La validación de la siguiente información:

- ARCHIVO DE FACTURACIÓN Original de la ES a CREDIBANCO, contra el valor debitado por CREDIBANCO a los TH – Responsabilidad de CREDIBANCO.
- El valor reportado en el ARCHIVO DE RECAUDO dirigido a la ES, contra el valor abonado en las cuentas de la ES. – Responsabilidad de CREDIBANCO.
- La ES validara el ARCHIVO DE FACTURACIÓN Original enviado a CREDIBANCO frente a su base de datos para detectar inconsistencias en las mismas.

Una vez sea detectada la fase del proceso en la cual se generó la inconsistencia, el área a cargo de la respectiva fase tomará la acción correctiva y preventiva correspondiente, con el fin de regularizar la inconsistencia y adicionalmente evitar que nuevamente se presente una de la misma naturaleza, esto incluye la respectiva reversión de la transacción por parte del área que ocasionó el error.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Cuando la inconsistencia se haya presentado debido a un error en el proceso en CREDIBANCO, se deberá iniciar un proceso identificación de las causas y responsables de la misma, tomando las acciones y correctivos administrativos necesarios, garantizando que eventos como estos no se vuelvan a presentar.

**Pago realizado a una factura diferente por error del Tarjetahabiente o titular de instrumento de pago al momento de digitar la referencia de pago** : Por error en la digitación de la referencia de pago de la factura, el pago es efectuado a la factura de un usuario diferente al que se desea pagar.

No existe responsabilidad de ninguno de los actores diferentes del tarjetahabiente, pero se procurará efectuar el mejor esfuerzo para que quien se haya beneficiado del error, reconozca una suma equivalente al tarjetahabiente que hubiere incurrido en el mismo.

El procedimiento de solución para este tipo de reclamo es el mismo que se describe en el tema Pago Doble.

Luego, el proceso deberá seguir como se menciona a continuación:

Una vez sea detectado el pago errado, el AREA DE TESORERIA aplicará un débito a la factura pagada por error con crédito a la factura correcta. Como consecuencia del pago errado, es posible que el valor pagado erradamente sea mayor que el valor que el SUSCRIPTOR debía pagar, por lo tanto al efectuar el retiro del pago errado y su correspondiente abono de manera correcta, el sistema de facturación de la ES genera un saldo a favor del SUSCRIPTOR que será aplicado a la siguiente factura.

Si el valor pagado erradamente es menor que el valor que el SUSCRIPTOR debía pagar, el sistema de facturación de la ES generará una nueva factura por el valor del saldo pendiente de cancelar.

La nueva factura generada no podrá ser cancelada a través de medios electrónicos debido a que el registro con la información actualizada no estará en la información en poder de las entidades de recaudo. Por lo tanto esta deberá ser pagada únicamente a través del hall bancario.

**Pago errado por error del Tarjetahabiente en la digitación del código o Vendor de identificación del servicio de la Entidad Financiera en CREDIBANCO** : Por error en la digitación del código de servicio a pagar, el SUSCRIPTOR paga en una ES diferente a la que genera su factura. No existe responsabilidad de ninguno de los actores diferentes del tarjetahabiente, pero las Entidades Financieras Miembro efectuarán su mejor esfuerzo para procurar una solución al error.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Este tipo de error tiene poca probabilidad de ocurrencia considerando la mínima posibilidad de que existan dos números iguales de facturas emitidas en diferentes ES. También está el hecho de que, si estas existieran, sus valores no podrían ser iguales.

Aun así, el procedimiento para la solución de dicho evento es el siguiente:

Cuando el SUSCRIPUTOR realice el pago de otra factura correspondiente a LA MISMA ES, el SUSCRIPUTOR deberá tramitar la solución con la ES la cual realizará la gestión necesaria de acuerdo con sus procedimientos internos.

Cuando el SUSCRIPUTOR realice el pago de otra factura correspondiente a OTRA ES, será el mismo SUSCRIPUTOR quien deberá encargarse de la gestión de la solución entre las dos ES. Aun así, CREDIBANCO estará disponible para realizar las certificaciones necesarias de acuerdo con el alcance y posibilidades de su sistema.

**FRAUDE:** Se realiza el pago de una factura y el tarjetahabiente reporta no haber efectuado el pago a través de ese medio, pese a existir la autenticación del PIN en la transacción financiera: El estudio de estas transacciones es responsabilidad de la Entidad Financiera Emisora de la tarjeta. No obstante, CREDIBANCO colaborará con el suministro de los registros que tenga, y en la gestión de la investigación del fraude si así lo requiere la Entidad Financiera Emisora.

### 7.4. OTROS

**El tarjetahabiente que ha efectuado el proceso de pago, erróneamente cree haberlo culminado satisfactoriamente, pero la transacción no ha sido exitosa por cualquier causa, tales como la no existencia de fondos suficientes en su cuenta, las caídas en el fluido eléctrico o de los sistemas durante el proceso, etc :** La Entidad Financiera Emisora colaborará para certificar la no existencia del débito respectivo con destino a la Empresa Facturadora. CREDIBANCO verificará los registros o logs transaccionales del medio de acceso informado por el tarjetahabiente. Con independencia del canal de la respectiva queja o reclamo, se informará al tarjetahabiente de la situación y se le instruirá en este tipo de pagos con el objeto de precaver la repetición de estas situaciones.

En el evento de que por información errónea de la ES, las Entidades Financieras efectúen a sus tarjetahabientes **descuentos distintos al valor real** en la facturación la ES actuará conforme a la ley, procurando corregir en forma ágil y oportuna sus errores del siguiente modo:

Si el valor pagado fue mayor al adeudado en la factura del mes siguiente a la ocurrencia del hecho, procurará abonar el dinero que por el motivo anterior deba reintegrársele al cliente o si éste lo solicita le ordenará la devolución del excedente.

## REGLAMENTO DE COMERCIOS

Si el valor pagado fue menor al adeudado, procurará cobrar en la factura del mes siguiente a la ocurrencia del hecho el valor dejado de pagar el mes anterior y nunca con posterioridad a la oportunidad señalada en la ley.

Para los procesos que no llegare a prever o contemplar este documento, subsiste el compromiso de la ES, CREDIBANCO y de las Entidades Financieras, para participar como actores activos y proactivos en la resolución conjunta, justa, equitativa y amigable de todas las tales reclamaciones.