



REGLAMENTO
OPERATIVO DE
COMERCIOS VINCULADOS
AL SISTEMA DE PAGO DE
BAJO VALOR
CREDIBANCO S.A.
2021

Tabla de Contenido

PREAMBULO Y RÉGIMEN DE TRANSICIÓN.....	4
PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS	11
CAPITULO PRIMERO. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE PAGO	11
1. Características del Sistema de Pagos de Bajo Valor CREDIBANCO	11
2. Componentes del Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO.....	12
3. Participantes.....	13
4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.....	14
CAPITULO SEGUNDO, MECANISMO DE MODIFICACION DEL PRESENTE REGLAMENTO	15
CAPITULO TERCERO, VINCULACION Y DESVINCULACION DEL COMERCIO AL SISTEMA DE PAGOS	16
1. Políticas de ingreso de los comercios al sistema de pagos administrado por CredibanCo	16
2. Proceso de vinculación de comercios al sistema de pagos administrado por CredibanCo	17
3. Causales de suspensión temporal o cancelación definitiva de la vinculación del comercio al sistema de pagos	18
SEGUNDA PARTE. POLÍTICAS Y PRINCIPIOS GENERALES.....	21
CAPITULO PRIMERO. PRINCIPIO DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD DEL(LOS) SISTEMA(S) DE PAGO Y/O DE MARCA	21
CAPITULO SEGUNDO, POLÍTICA DE SERVICIO DEL SISTEMA DE PAGOS	23
CAPITULO TERCERO. DISTRIBUCION DE LOS RIESGOS	23
1. Riesgo Financiero	23
2. Distribución del riesgo de fraude	24
3. Asignación del riesgo de la relación de intercambio.....	25
4. Riesgo operacional.....	25
5. Deberes de colaboración, de diligencia y cuidado.....	27
CAPITULO CUARTO. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	27
CAPITULO QUINTO. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HÁBEAS DATA	28
CAPITULO SEXTO. PROPIEDAD INTELECTUAL	30
TERCERA PARTE. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS COMERCIOS VINCULADOS...33	33
1. Deber de cumplimiento del presente reglamento.....	33
2. Cumplimiento normativo del comercio en su actividad.....	34

3.	Obligación principal de aceptación por parte del comercio de las tarjetas e instrumentos de pago aceptados en el sistema.....	37
4.	Protección de la seriedad de la Marca o Marcas objeto de aceptación.....	38
5.	Principio de no discriminación.....	39
6.	Obligación del Proceso de verificación y Cotejo	39
7.	Obligación en el Proceso de Autorización y Depósito	43
8.	Obligación de asegurar Impuestos.....	44
9.	Obligación en el Control del Fraude.....	45
10.	Limitación del fraccionamiento.....	48
11.	Operaciones no autorizadas.....	48
12.	Restricciones ligadas al carácter personal de la habilitación	48
13.	Confidencialidad y seguridad de la información.....	50
14.	Obligación de implementar mejores prácticas en la prevención de los riesgos asociados a las ventas no presenciales	53
15.	Custodia y conservación de documentos	58
16.	Gestión de Reclamos y Controversias.....	59
18.	Pignoración de cuentas	72
	CUARTA PARTE. GLOSARIO	73

PREAMBULO Y RÉGIMEN DE TRANSICIÓN

CREDIBANCO S.A. es una sociedad anónima, sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en los términos del Decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o sustituyan el régimen legal aplicable a su condición de entidad administradora de Sistema de Pagos de Bajo Valor.

La Unidad de Regulación Financiera – URF expidió el Decreto 1692 del 18 de diciembre de 2020 por el cual se modificó el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los sistemas de pago de bajo valor, introduciendo importantes cambios que entran plenamente en vigor el 17 de diciembre de 2021 y que se encuentran enderezados a *ajustar su estructura a las nuevas realidades del mercado, actualizar los estándares de operación, facilitar el acceso de nuevos actores en la cadena de pagos y fortalecer el adecuado suministro de información a los usuarios y participantes del sistema.*

Expuesto lo anterior, una de las modificaciones introducidas al Decreto 2555 de 2010 fue en su artículo 2.17.1.1.1., numeral 1, en el que se indica que la actividad de adquirencia solo podrá ser desarrollada por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos - SEDPES y por Adquirentes no Vigilados debidamente inscritos en el registro de Adquirentes no Vigilados de la Superintendencia Financiera de Colombia y que dicha actividad comprende:

- (1) La Vinculación a los comercios al sistema de pago de bajo valor;
- (2) El Suministro al comercio de tecnologías de acceso que le permitan el uso de instrumentos de pago;
- (3) El Procesamiento y tramite de órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso; y,
- (4) El Abono al comercio o al agregador, en los términos con ellos convenidos, de los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como la gestión de los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia.

Dicho decreto igualmente determinó que los adquirentes podrán disponer el desarrollo de las tres primeras actividades antes enunciadas en terceros contratistas del adquirente denominados Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y, autorizó bajo ciertas condiciones y sujeto al mandato de libre concurrencia en el mercado a las redes o entidades administradoras de sistemas de pagos de bajo valor, en este caso CREDIBANCO, a asumir dicho rol.

La vinculación del establecimiento al sistema de pagos de bajo valor administrado por CREDIBANCO no sufrirá ningún traumatismo inmediato con ocasión de este cambio

regulatorio, pues la misma se mantendrá en virtud de la relación que actualmente posee el Comercio con la entidad adquirente.

Conforme a esta nueva regulación, CREDIBANCO seguirá ejerciendo la posición de Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBV), ocupándose principalmente de la administración del sistema y de las actividades de compensación y liquidación de las operaciones que cursen a través del mismo, pero además ejercerá el rol de Proveedor de Servicios de Pago (PSP) de las entidades emisoras y/o adquirentes que así lo determinen, en cuyo caso actúa por delegación de las mismas, recibiendo para el efecto todas las facultades propias de un mandatario que resulten necesarias para la debida ejecución del encargo.

Se aclara, sin embargo, que conforme al Decreto 1962 de 2020, **en todo caso, la relación contractual del comercio será directa y únicamente con el adquirente**, quien será responsable ante el Sistema de Pago de bajo valor, los participantes y sus usuarios, por el cumplimiento de las funciones y actividades delegadas.

Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a que el Comercio seguirá **vinculado al Sistema de Pagos de Bajo Valor para efectos de la actividad de procesamiento y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso**, es parte de los deberes del Comercio el cumplimiento de las políticas, pautas y reglas comunes de operación que disciplinen su actuación y donde se establecen estándares o procedimientos a cargo de los mismos que dictará CREDIBANCO a través del presente Reglamento Operativo de Comercios – ROC el cual entrará en vigencia a partir del 18 de diciembre de 2021.

Como producto de esta transición y mientras la Entidad Adquirente no entre a modificar los términos de la relación con el COMERCIO vinculado, se entiende que:

- (1) Seguirá rigiendo el cobro del Servicio de acceso a la red – SAR pactada previa a la finalización del período de transición previsto en el artículo 3 del Decreto 1692 de 2020.
- (2) En la medida en que dicha comisión de adquirencia no incorpora las prestaciones que se han integrado a la adquirencia, como son la vinculación, suministro de tecnologías de acceso y procesamiento, en la medida en que dichas actividades las seguirá prestando CREDIBANCO por cuenta o delegación de la Entidad Adquirente sin perjuicio de que la misma las llegare a contratar con otro PSP, se seguirán causando y pervivirán las obligaciones pecuniarias de naturaleza contractual que por estos conceptos estaban previstas en el Reglamento de Comercios y en los otros acuerdos vigentes, las cuales, mientras la Entidad Adquirente no disponga otra cosa seguirán siendo canceladas a CREDIBANCO.

- (3) CREDIBANCO en relación con dichas prestaciones, como PSP seguirá contando con las autorizaciones para generar los débitos automáticos por productos y servicios prestados a los comercios.
- (4) El COMERCIO se encuentra en la obligación de pagar los productos y servicios relacionados con la adquirencia en caso que su debito no sea exitoso por causas atribuibles al COMERCIO (fondos insuficientes, cuenta cancelada, cuenta bloqueada entre otros) y su no pago puede acarrear el bloqueo o suspensión de los mismos, sin perjuicio de la gestión de cobro externa por el no pago de sus facturas y reporte a centrales de riesgo en los términos de la ley.
- (5) La facturación de acuerdo a las previsiones de la DIAN será electrónica, mes vencido o mes anticipado de acuerdo a la negociación y el COMERCIO deberá confirmar su recepción
- (6) Los dispositivos serán retirados de los establecimientos por un ente externo por el no pago de las facturas en caso de moras superiores a los 120 días.
- (7) Se requiere de la actualización permanente de los datos del COMERCIO y suministro de la información necesaria para la generación de facturas.
- (8) Es deber del COMERCIO registrarse en el portal para descarga de sus facturas y estados de cuenta.

En relación con las tecnologías de acceso suministradas, las mismas se entienden suministradas por CREDIBANCO por cuenta de la Entidad Adquirente, sin perjuicio de la posibilidad de la Entidad Adquirente de acudir a otros PSPs para el efecto. Bajo el anterior entendido, mientras sea CREDIBANCO el que suministre dichos servicios de acceso, ahora por delegación de la Entidad Adquirente, se mantienen las siguientes condiciones:

- i. El COMERCIO, se obliga a mantener a título de COMODATO, los dispositivos de cualquier tecnología, aplicaciones, accesorios y otras facilidades o partes complementarias, suministrados por CREDIBANCO, por cuenta de la Entidad Adquirente, requeridas para la realización de transacciones
- ii. 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 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 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.

- iii. 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
- iv. En desarrollo de la vinculación del COMERCIO, CREDIBANCO podrá hacer entrega al COMERCIO por cuenta de la Entidad Adquirente 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.
- v. 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, actuando por cuenta de la Entidad Adquirente, 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
- vi. En todo caso, el 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 COMERCIO, 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.
- vii. 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 COMERCIO por la sola firma o refrendada del dependiente que verifique la entrega o devolución, presente en el domicilio de entrega en tal momento.

Son OBLIGACIONES del 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 COMERCIO reconocerá a CREDIBANCO que actúa por cuenta de la Entidad Adquirente, por causa de la pérdida total o del ejercicio del derecho de abandono prescrito en el artículo 2203 del Código Civil, el valor del equipo en libros (costo histórico menos depreciación) a la fecha del daño o pérdida. No obstante, el valor del equipo 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 COMERCIO responderá por la debida operación y por la aplicación a los fines previstos, de los medios de acceso ubicados en su Comercio y asumirá la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados o socios en su operación.

- 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 COMERCIO, en COMODATO, cuando éste lo requiera o en caso de terminación o revocación de su VINCULACIÓN al Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO, en perfecto estado de funcionamiento, sin que pueda retenerlos por ninguna causa.

Lo anterior, se entiende, sin perjuicio de que CREDIBANCO quien actúa por cuenta de la Entidad Adquirente opte por enajenarle y/o transferirle al COMERCIO, a título gratuito u oneroso, parte de estos bienes o equipos¹, 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 COMERCIO equivalente al definido conforme al literal e) anterior. Se entiende para los efectos del literal i), que el 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 COMERCIO, interponer las acciones prejudiciales y/o legales a que haya lugar y reportar como moroso al 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 COMERCIO.

- 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.

¹ 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.

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 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 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 Comercio 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 COMERCIO. 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 comercio, cuando éste no se encuentre habilitado para la aceptación de la franquicia en el Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO.

PARAGRAFO. En todo caso, para efectos del soporte y mantenimiento a los datafonos objeto de comodato, EL COMERCIO, en su calidad de COMODATARIO, se obliga a tener dispuestos dichos datafonos en la ciudad de Bogotá, esto toda vez que fueron entregados en dicha ciudad.

PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS

CAPITULO PRIMERO. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE PAGO

1. Características del Sistema de Pagos de Bajo Valor CREDIBANCO

CREDIBANCO S.A, también CREDIBANCO, es una sociedad anónima sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en los términos del Decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o sustituyan el régimen legal aplicable a la actividad que de manera principal desarrolla la actividad de compensación y liquidación del sistema de pago.

CREDIBANCO administra el Sistema de Pago de bajo valor, cuyo funcionamiento se da sobre los siguientes pilares básicos que procuran que su actividad se desarrolle dentro de un marco amplio de universalidad y profundización del servicio, en condiciones de seguridad, transparencia, eficiencia, libre y leal competencia, e innovación tecnológica:

- 1.1. Carácter universal del sistema de pagos que procura configurarse como un sistema de pagos multfranquicia en el que tengan aceptación el mayor número de instrumentos de pago que sea posible.
- 1.2. Carácter multicanal del sistema de pagos que procura habilitar sobre bases operativas aceptables el mayor número de medios de acceso disponibles.
- 1.3. Carácter extendido geográficamente e interoperable que procura maximizar la capilaridad y profundización de la red de aceptación del sistema de pago en su conjunto a nivel local e internacional. CREDIBANCO busca que el sistema de pago se proyecte como una red de redes. Por tanto, podrá interconectarse con otros sistemas de pagos y plataformas semejantes y/o celebrar acuerdos de interoperabilidad u otro tipo de negocios jurídicos con tales sistemas o entidades que agreguen valor y promuevan la ampliación y el uso del sistema y de la red de aceptación del sistema de pago.
- 1.4. Carácter amigable y versátil del sistema de pagos que busca adaptarse a las necesidades del servicio de sus diferentes actores y usuarios.
- 1.5. Carácter dinámico y disruptivo del sistema que procura estar en permanente innovación y ajuste de las infraestructuras y procedimientos de acuerdo a lo avances en materia tecnológica y en la promoción y fomento de nueva facilidades o mejoras en la oferta de valor del sistema como un todo.
- 1.6. Carácter seguro del sistema de pagos que procura de manera permanente la identificación, gestión y control por parte propia y de todos los actores de los

riesgos relevantes de la actividad, lo que incluye, sin limitarse a ellos, los riesgos financieros, el riesgo legal, los riesgos operativos, de seguridad en la información, los riesgos asociados a la ciberseguridad, los riesgos asociados a la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y de la lucha contra la corrupción, el soborno y el fraude.

- 1.7. Carácter competitivo del sistema de pagos que sobre la base de la libre y leal competencia busca que sus participantes y demás actores se destaquen en el mercado, a través de la búsqueda de mayores eficiencias y economías de escala en los servicios que se trasladen a los clientes y usuarios en mejores condiciones posibles.
- 1.8. Carácter personalizado y respetuoso de los derechos del consumidor financiero que se procura fomentar en todos los participantes del sistema de pagos.
- 1.9. Carácter confiable del sistema de pagos que procura que su actividad y la de sus actores se desarrolle dentro de altos estándares de transparencia e integridad.
- 1.10. Carácter económico, social y ambientalmente sostenible del servicio que procura alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible.

2. Componentes del Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO

Conforme a la definición legal, el Sistema de Pago de bajo valor administrado por 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, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo.

- 2.1. **Políticas:** Están constituidas por las directrices generales del negocio y se alinean en lo pertinente con las desarrolladas por los diferentes sistemas de marca.
- 2.2. **Reglas:** Están constituidas por las diversas regulaciones que deben observar los Participantes en desarrollo de su negocio de emisión, adquisición, aceptación o pago de tarjetas, recaudo u otros productos o servicios, sean que se contengan en este reglamento o que se deriven de las reglas previstas por los correspondientes sistemas de marca, así como las diversas regulaciones que rigen la compensación y liquidación de los operaciones.
- 2.3. **Acuerdos:** Son acuerdos suscritos por CREDIBANCO y/o por sus entidades Participantes, así como los acuerdos de aquellos con sus Proveedores y usuarios finales.

- 2.4. **Instrumentos de pago:** Son aquellos mecanismos asociados a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos. En el caso del sistema de pagos, están constituidos por todos los instrumentos de pago y recaudo bancarios y no bancarios que han sido habilitados y sean en el futuro habilitados en la red de aceptación de CREDIBANCO, lo que incluye, pero no se limita, a tarjetas crédito, tarjetas débito, tarjetas prepago bancaria, monederos y billeteras electrónicas, efectivo, instrumentos desmaterializados y procedimientos o mecanismos para disposición de fondos o cupos consistentes en aplicativos, apps, soportes de hardware, códigos o intercambio de mensajes de datos, dispositivos móviles, magnéticos, basados en otras tecnologías o facilidades.
- 2.5. **Componentes tecnológicos:** Los componentes tecnológicos del sistema son los mecanismos de terminalización y sistemas de autorización que usen las entidades participantes para el procesamiento de las operaciones, el Sistema de Canje y Compensación, los Sistema de Comunicaciones contratados, los Sistemas de Respaldo y continuidad, los medios de interconexión y las herramientas de Software y Sistemas de Información dispuestos para la operación del sistema de pagos y la prestación de soporte a los participantes.

3. Participantes

De acuerdo con la regulación vigente, corresponde a quien haya sido autorizado por CREDIBANCO para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los participantes pueden desarrollar una función emisora, una función adquirente, una función pagadora, según el caso, e igualmente pueden actuar de manera general al margen de instrumentos objeto de emisión, como originadores o receptores de órdenes de transferencia o recaudo.

El participante desarrolla el rol de emisor cuando ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de un ordenante.

El participante desarrolla el rol adquirente cuando asume posición propia en favor de sus comercios afiliados las operaciones canalizadas con instrumentos de pago de un emisor, así como despliega las actividades definidas en el Decreto 2555 de 2010 como propias del adquirente, en forma directa o con el concurso de Proveedores de Servicios de Pago Adquirente.

El participante desarrolla el rol de pagador si se limita a actuar como procurador para el cobro de las operaciones ocurridas en los comercios afiliados.

El participante actúa como originador y/o receptor, cuando tramita órdenes de pago o transferencia o recaudo de recursos al margen de un instrumento de pago objeto de emisión.

4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.

Dentro del sistema de pagos, además de los Participantes, actúan principalmente:

- 4.1. **La Entidad Administradora del Sistema de Pago:** cuya actividad es objeto de regulación en varios apartes de este Reglamento.
- 4.2. **Los Proveedores de Servicios de Pago:** definidos como agentes del sistema de pago que por delegación del adquirente o la entidad emisora desarrollan una o varias de sus funciones. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, al procesador emisor, al procesador adquirente, al agregador y al proveedor de tecnologías de acceso:
 - a) **Procesador Emisor:** Proveedor de servicios de pago de la entidad emisora que transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
 - b) **Procesador Adquirente:** Proveedor de servicios de pagos del adquirente que enruta las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
 - c) **Agregadores:** Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor.
 - d) **Proveedor de Tecnologías de Acceso:** Proveedor de servicios de pago del adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago en ambientes presente y no presente.
- 4.3. **Ordenantes:** Personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos, que autorizan una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago.
- 4.4. **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 administrado por 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.

4.5. **Comercio** (Entidades Aceptantes de Tarjetas o instrumentos de pago²): Establecimiento afiliado a una Entidad Adquirente y 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 COMERCIO o entidad aceptante, posee dentro del Sistema de Pagos un alcance mayor al referido en la legislación mercantil colombiana, en cuanto comprende, además de los COMERCIOS propiamente dichos, a toda persona natural o jurídica titular o no de un COMERCIO, que esté debidamente 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 COMERCIOS, 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.

CAPITULO SEGUNDO, MECANISMO DE MODIFICACION DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente reglamento se expide en desarrollo de la función de CREDIBANCO como administrador del sistema de pagos de bajo valor. CREDIBANCO mantiene la iniciativa para variar de tiempo en tiempo el presente Reglamento. Para el efecto, CREDIBANCO efectuará de modo general la publicación del Reglamento en la página web institucional del sistema www.CREDIBANCO.com, lo anterior sin perjuicio de que CREDIBANCO pueda enviar la modificación, a los COMERCIOS en la dirección electrónica que mantengan registrada. 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.

Los cambios pueden responder a la aceptación y trámite de sugerencias efectuadas por los COMERCIOS a través de los canales de comunicación dispuestos por CREDIBANCO o mediante 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.

² Condición que se entiende sin perjuicio de la capacidad de las mismas de actuar en otros roles dentro del sistema, como el de emisores.

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 administrado por CREDIBANCO, cuyo marco, frente a la actuación de los COMERCIOS 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.

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.

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.

CAPITULO TERCERO, VINCULACION Y DESVINCULACION DEL COMERCIO AL SISTEMA DE PAGOS

1. Políticas de ingreso de los comercios al sistema de pagos administrado por CredibanCo

La Entidad o Entidades Adquirentes con las que tenga o llegare a tener relación el COMERCIO son autónomas en la definición de sus políticas de VINCULACIÓN del COMERCIO 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:

- a) De la potestad de CREDIBANCO como Administrador del Sistema de Pago de bajo valor de negar el ingreso o deshabilitar la operación de un COMERCIO, en forma temporal o permanente en defensa de la seguridad de la información y ciberseguridad de la red, la gestión del riesgo de fraude y operativo o la protección de la integridad del mercado, 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 COMERCIO, definidas en el presente Reglamento. En cualquier caso se entenderá que el bloqueo del

Código único del COMERCIO en el Sistema de Pagos, mediando la decisión de la correspondiente entidad adquirente o pagadora, según el caso.

- b) De la obligación de la Entidad Adquirente del COMERCIO, 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 y/o corrupción y/o financiación de armas de destrucción masiva.
- d) De la libertad de contratar o abstenerse de hacerlo de la Entidad 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 la vinculación de un COMERCIO que le sea solicitado por una Entidad Adquirente o Pagadora o de decidir la permanencia de un COMERCIO, dentro de las condiciones y margen de actuación reconocido por el ordenamiento.

2. Proceso de vinculación de comercios al sistema de pagos administrado por CredibanCo

Para desarrollar la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago aceptados en El Sistema, el COMERCIO, deberá previamente al inicio de sus operaciones frente a su entidad adquirente o el PSP designado para el efecto por la entidad adquirente:

- a) Formalizar una relación de vinculación al sistema de pagos y de adquirencia con la Entidad Adquirente directamente o a través del PSP de la Entidad Adquirente que le permita al COMERCIO 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 como parte de la relación con una Entidad Adquirente, los instrumentos de pago, marcas de aceptación y programas o modalidades de venta u operación en los que participará el comercio y, consecuentemente, 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 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 que haga las veces en Entidad Adquirente y/o Entidad Pagadora.

- c) Aceptar y adherir a las reglas de los instrumentos de pago, sistemas de marca, programas y modalidades de participación y las que hacen parte del presente reglamento, las que son objeto de modificación de tiempo en tiempo.
- d) Deberá contar con la instalación efectiva de un medio de acceso, lo que supone, en los casos en que ello resulte necesario, la realización satisfactoria de las pruebas correspondientes exigidas por su Entidad Adquirente o el PSP de la misma. Es deber importante en cabeza del COMERCIO cerciorarse de la correcta programación de los medios de acceso para procesar y calcular los componentes de una operación, como el importe de los impuestos o retenciones que caracterizan la actividad del COMERCIO, así como la correcta identificación del COMERCIO y marcación de la cuenta a la que se efectuarán los correspondientes abonos. La puesta en producción del medio de acceso por parte del COMERCIO y su operación más allá de los primeros treinta (30) días, sin que se reciba ningún reparo por parte del COMERCIO, supone que el mismo ha revisado y aceptado como correctamente programado y direccionado el correspondiente medio de acceso.
- e) 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, conocer el presente Reglamento y seguir las instrucciones, guías o tutoriales que como apoyo a los comercios llegaren a desarrollarse. En todo caso, el COMERCIO asume plena responsabilidad en el evento de encomendar su manejo a personal no capacitado para el efecto.

Las Entidades Adquirentes y/o sus PSPs podrán en forma directa o en coordinación con CREDIBANCO establecer directrices y programas pedagógicos enderezados al debido conocimiento, custodia y manejo de la infraestructura suministrada y de los procesos, caso en el cual, es deber de los COMERCIOS atender dichas orientaciones.

3. Causales de suspensión temporal o cancelación definitiva de la vinculación del comercio al sistema de pagos

EL COMERCIO puede solicitar la cancelación de su vinculación en los términos que hubiere pactado con su Entidad Adquirente. No obstante, se deberá comunicar de esta decisión a la Entidad Administradora del Sistema de Pagos 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 especiales establecidos por la Entidad Adquirente que tenga una licencia de marca directa, para la solicitud de desafiliación a un Sistema de Marca determinado.

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 vinculación del 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 COMERCIO no cuente con otra vinculación y carezca de una 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 COMERCIO, la Entidad Adquirente y CREDIBANCO podrán suspender de manera temporal o cancelar de manera definitiva la vinculación del COMERCIO al sistema de pagos de bajo valor por las causales que se enuncian a continuación. 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 cancelación definitiva de la VINCULACIÓN al Sistema de pagos administrado por CREDIBANCO, respecto de uno o varios puntos de venta objeto de afiliación, así como habilitan a medidas o sanciones menos drásticas, según el caso lo amerite, como la amonestación:

- 3.1. Cancelación de relaciones bancarias por mal manejo o causas análogas que impidan el depósito.
- 3.2. Fraccionamiento de una misma venta o intento de obtener autorizaciones consecutivas por montos menores, sobre tarjetas que han sido rechazadas.
- 3.3. Alteración de pagarés o presentación de comprobantes previamente elaborados.
- 3.4. Aceptación de tarjetas robadas, extraviadas, alteradas, falsificadas, con montaje o vencidas.
- 3.5. Discriminación de tarjetas.
- 3.6. Depósito de pagarés sin número de autorización o autorización falsa.
- 3.7. Prestar los equipos a un tercero.
- 3.8. 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
- 3.9. Operar con un código de operación diferente al otorgado al COMERCIO.
- 3.10. Por no proporcionar los pagarés o notas de compra que CREDIBANCO o la ENTIDAD ADQUIRENTE o PAGADORA le solicite.
- 3.11. Cambiar de domicilio o cerrar el comercio sin notificar previamente y por escrito a la Entidad Adquirente y a CREDIBANCO
- 3.12. Inactividad; terminación del negocio; liquidación de éste; o venta o cesión a un tercero del mismo sin notificar previamente y por escrito a la Entidad Adquirente

o su PSP y CREDIBANCO obrar o trasladar directamente la comisión a los tarjetahabientes, o suministrar información falsa o engañosa acerca de los costos supuestamente asociados al instrumento de pago y, consecuentemente condicionar o cargar alguna otra cantidad adicional por el hecho de pagar con tarjeta o un instrumento de pago aceptado en el sistema. Nada de lo anterior se opone a la facultad legítima del COMERCIO de promover o de dar privilegio, en forma leal y transparente, a otras formas de pago, como el efectivo a manera de ejemplo.

- 3.13. Hacer caso omiso de los mensajes enviados por la terminal electrónica.
- 3.14. Realizar cualquier tipo de prueba o intervención sobre los equipos no autorizada por su Entidad Adquirente o CREDIBANCO.
- 3.15. 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 COMERCIO.
- 3.16. Hacer mal uso de la información concerniente a tarjetas, instrumentos de pago o a los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago.
- 3.17. 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.
- 3.18. Por exceso en los niveles de fraude respecto de su volumen habitual de ventas con tarjeta o respecto a los indicadores de fraude en el mercado por tipo de establecimiento o actividad económica.
- 3.19. 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.
- 3.20. Por fallas reiterativas en los niveles de servicio hacia los tarjetahabientes.
- 3.21. Por la inclusión del 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 y/o la financiación del terrorismo y/o la corrupción y/o la financiación de armas de destrucción masiva, o por la iniciación en su contra de procesos de extinción de dominio por estas mismas causas.
- 3.22. No devolución de los medios de acceso, equipos, medios de comunicación de propiedad de la Entidad Adquirente, el PSP o de CREDIBANCO.

Por estas mismas causales justas y con independencia a la decisión de la Entidad Adquirente, CREDIBANCO puede, según la gravedad del caso disponer de la suspensión temporal o cancelación definitiva de la correspondiente vinculación, 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 (COMERCIO) y conlleven un riesgo reputacional, de lavado de activos, de financiación

de terrorismo, de fraude, de ciberseguridad, de seguridad de la información, o riesgo operativo o financiero o que en cualquier otra forma similar se afecte la integridad, seguridad, confiabilidad o el adecuado funcionamiento del Sistema de Pagos en general.

Sin perjuicio de las demás causales de suspensión o cancelación definitiva de la VINCULACIÓN, la Entidad Adquirente o Pagadora y/o CREDIBANCO se entenderán individual y/o conjuntamente facultados, en todo tiempo, para interrumpir 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 COMERCIO.

La vigencia de la VINCULACIÓN al sistema de pagos administrado por CREDIBANCO será indefinida mientras subsista una relación de adquirencia y se encuentre habilitada una cuenta de depósito entre el COMERCIO y una Entidad Adquirente o Pagadora, debidamente facultada para el efecto, pero podrá ser suspendida temporalmente o cancelada en forma definitiva en los términos aquí previstos. En dicho caso, el COMERCIO deberá devolver los equipos y toda la papelería suministrada por la Entidad Adquirente, su PSP o 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 CREDIBANCO para conectarse con el sistema.

SEGUNDA PARTE. 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 COMERCIOS, así como su habilitación, permanencia y condiciones del servicio en el sistema de pagos de bajo valor administrado por CREDIBANCO.

CAPITULO PRIMERO. PRINCIPIO DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD DEL(LOS) SISTEMA(S) DE PAGO Y/O DE MARCA

La seguridad e integridad del(los) Sistema(s) de Pago y/o de marca, es un interés primordial y definitorio de la VINCULACIÓN de cualquier actor al sistema de pagos. Todos los actores de la Red y el Sistema deben soportar las cargas que este principio comporta y velar porque la Red y el Sistema no sean 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 COMERCIO dentro del sistema, 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 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 otros listados internacionales de similar implicación.

Ni contra el 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 o financiación de armas de destrucción masiva.

CREDIBANCO en atención a dicha condición se reserva y posee la facultad de:

- a) Sin perjuicio de las políticas y restricciones de los sistemas de marca en esta misma materia, exigir a la Entidad Adquirente observar un especial patrón de diligencia y cuidado y sujetar a condiciones especiales la VINCULACIÓN de COMERCIOS cuyas actividades correspondan a segmentos de alto riesgo para la integridad y seguridad del Sistema, pudiendo la entidad administradora denegar o cancelar la VINCULACIÓN de los COMERCIOS que en su criterio impliquen un riesgo reputacional o una exposición extraordinaria a otros riesgos relevantes por parte del sistema de pagos. 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 presenten un perfil de informalidad en su manejo administrativo, comercial, financiero, contable, tributario o aduanero, entre otros factores. Todo lo anterior, sin perjuicio de lo que la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el Sistema de Marca pueda definir para lo pertinente.
- b) Cancelar la VINCULACIÓN de un COMERCIO que sea utilizado como instrumento en la comisión de actividades ilícitas o cuya actividad real corresponda a una diferente a la reportada al Sistema de Pago.
- c) Cancelar la VINCULACIÓN de un COMERCIO que registre niveles excesivos de fraude o no cumpla con los niveles de servicio en relación con los tarjetahabientes, de acuerdo con lo definido en el presente reglamento.
- d) Cancelar la VINCULACIÓN de un COMERCIO que incumpla con los deberes y cargas de confidencialidad de la información previstas en este Reglamento o registre una alta vulnerabilidad en materia de seguridad de la información, conforme a lo definido en el mismo.

- e) Cancelar la VINCULACIÓN de un 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 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.³

Las actividades que emprendan las Entidades Emisoras, Adquirentes, Pagadoras o sus PSPs 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.

CAPITULO SEGUNDO, POLÍTICA DE SERVICIO DEL SISTEMA DE PAGOS

Es interés prioritario de la entidad administradora del sistema de pagos promover el mayor uso y aceptación posible de las tarjetas y medios de pago, 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 el Sistema.

Sin perjuicio de las cargas y obligaciones de los COMERCIOS, Entidades Adquirentes y PSPs, la entidad administradora del sistema de pagos procurará que los COMERCIOS 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 del sistema de pagos.

CAPITULO TERCERO. DISTRIBUCION DE LOS RIESGOS

1. Riesgo Financiero

³ 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, utilidades 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.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento y de las condiciones especiales que pacte la Entidad Adquirente en su relación contractual con los COMERCIOS, por regla general se entiende que los COMERCIOS 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 o el titular del instrumento de pago en su Comercio 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 receptora del 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.

2. Distribución del riesgo de fraude

Sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento y de las condiciones especiales que pacte la Entidad Adquirente en su relación contractual con los COMERCIOS, por regla general se entiende que los COMERCIOS NO ASUMEN el riesgo del fraude con tarjetas, tratándose de ventas electrónicas de 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, chip, Código QR 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 el despliegue de los 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 COMERCIO.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento y de las condiciones especiales que pacte la Entidad Adquirente en su relación contractual con los COMERCIOS, por regla general se entiende que para el caso de las ventas no presenciales, el riesgo de fraude corre por cuenta del 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 COMERCIO del riesgo de fraude.

Por regla general, los COMERCIOS 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 la PSP delegada para ello 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 COMERCIO 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 COMERCIO por situaciones de exceso de fraude, en los términos en que así lo hayan previsto.

3. Asignación del riesgo de la relación de intercambio

EL 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 Adquirente, su PSP 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. Riesgo operacional

Por regla general, las entidades emisoras honrarán las operaciones que hayan sido procesadas en forma debida contando con la correspondiente autorización, cumpliendo con las actividades de verificación y cotejo y que no correspondan a una transacción fraudulenta que deba asumir el 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 compensación y liquidación, pondrá a disposición de las Entidades Adquirentes o Pagadoras del COMERCIO la información necesaria para que dichas Entidades efectúen, de acuerdo con los términos comerciales que hayan convenido con sus COMERCIOS, el abono en cuenta. El Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO, posee mecanismos de prevención, control y manejo del riesgo operacional que permiten en caso de siniestro, culminar cuanto menos los procesos de compensación y liquidación en curso.

CREDIBANCO, sus Entidades Adquirentes y sus PSPs, cuentan y deben contar con mecanismos de prevención, control y manejo del riesgo operacional en general y ofrecer a los COMERCIOS 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, siendo el riesgo operativo un evento inherente a la actividad, ni CREDIBANCO ni las Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras, ni otros participantes del sistema de pago que administra CREDIBANCO, aparte de su deber de medios, asumen responsabilidad alguna por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura 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, y otros 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 deben entender exonerados de toda responsabilidad pecuniaria derivada de estos hechos y limitada 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 entenderán sin embargo obligados 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 ni CREDIBANCO, ni las Entidades Emisoras, Adquirentes o Pagadoras participantes del Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO, ni sus PSPs, asumen responsabilidad por la funcionalidad de los aplicativos de seguridad y control, ni por otras herramientas que proporcionen al

COMERCIO, en cuanto éstos tienen simplemente la vocación de ser elementos o herramientas útiles para mitigar el riesgo, pero no garantizan un resultado.

5. 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 COMERCIO de actividades de prevención, alertamiento, control, mitigación y lucha contra el fraude con tarjetas y control al riesgo 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 COMERCIO, debidamente calificado.

En desarrollo de esta misma política y principio, el COMERCIO procurará una utilización racional de los medios de acceso y una continua capacitación de 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 ocho (8) horas hábiles siguientes a su descubrimiento y no más allá de los cinco (5) días siguientes a cada corte mensual de cualquier anomalía que detecte.

En caso de que se evidencie por parte del 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.

CAPITULO CUARTO. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tanto CREDIBANCO y sus ENTIDADES PARTICIPANTES, como LOS COMERCIOS 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 COMERCIOS, 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.

CAPITULO QUINTO. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HÁBEAS DATA

La solicitud de VINCULACIÓN de un COMERCIO al sistema de pagos de bajo valor supone una autorización por parte del COMERCIO a la Entidad Adquirente, su PSP y a la entidad administradora del sistema de pagos, con ocasión de su vinculación y proyección dentro del sistema de pagos CREDIBANCO CREDIBANCO:

- a) Para validar la información suministrada por éste, y en general, para validar, consultar, procesar, guardar y remitir información relativa al COMERCIO, en o hacia las Centrales de Riesgo, Sistemas de Información y/o archivos del Sistema de Pago, de la Entidad 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.
- b) Con posterioridad al ingreso del COMERCIO, 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) Contactar al COMERCIO con fines de cumplimiento de sus cargas y deberes dentro del sistema de pagos.
- e) 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.
- f) Para fines de seguimiento del negocio, estadístico, econométrico, para fines de investigación, segmentación y desarrollo de mercados, productos y valores agregados para los COMERCIOS, clientes y usuarios.
- g) 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.

- h) Para conocimiento del cliente, los usuarios y mercado, como parte de la gestión del sistema de pago y colaboración con las autoridades.
- i) 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 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 y de los mandatos previstos en el Decreto 2555 de 2010, 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 y 2157 de 2021, frente a la información a la que se refieren dichas leyes 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 los Comercios vinculados al sistema de pagos, 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.

CAPITULO SEXTO. 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 del Sistema, será y permanecerá de propiedad 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 COMERCIO y demás actores de cualquier acción que cuestione los derechos de CREDIBANCO para utilizar dichos elementos.

Cada COMERCIO debe garantizar en forma correlativa, durante su VINCULACIÓN, 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 del sistema de pagos administrado por CREDIBANCO y para desarrollar la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago.

Cada COMERCIO debe reconocer la plena titularidad de las marcas y propiedad intelectual por parte de los Sistemas de Marca aceptados en el Sistema de Pago administrado por CREDIBANCO.

Igual reconocimiento se entenderá hecho por cada COMERCIO respecto de las marcas de las tarjetas e instrumentos de pago que llegaren a vincularse al sistema de pagos y que se transen en el respectivo COMERCIO.

Cada COMERCIO debe garantizar que los nombres y signos distintivos que lo identifican son de su titularidad o que posee la autorización necesaria para su uso.

Cada COMERCIO deberá mantener 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.

6.1. CREDIBANCO en su condición de administrador del sistema de pagos reconoce y extiende a cada uno de los COMERCIOS VINCULADOS los siguientes derechos respecto de las herramientas informáticas que llegare a suministrar a los COMERCIOS o a las Entidades Adquirentes y/o PSPs destinadas a ser usadas por los COMERCIOS:

6.1.1. 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.

- 6.1.2. 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 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.
- 6.1.3. Aplicar el software licenciado exclusivamente con el propósito de permitir su utilización por parte del 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 COMERCIO no podrá utilizar el software de manera remota o con la intervención de subcontratistas o terceras personas, sin el previo consentimiento escrito de CREDIBANCO. Cualquier utilización en detrimento de esta disposición se entiende como no autorizada.

6.2. Son deberes del COMERCIO las siguientes:

- 6.2.1. 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 de tales efectos.
- 6.2.2. No realizar más copias de las autorizadas y observar la debida custodia y protección de la información y del software, herramientas y elementos conexos.
- 6.2.3. 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.
- 6.2.4. 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.
- 6.2.5. 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.

- 6.2.6. 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.
- 6.2.7. 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 VINCULACION.
- 6.2.8. No efectuar, ni permitir, ingeniería inversa, descompilación o desensamblaje del software o herramientas licenciadas.
- 6.2.9. Informar cualquier hecho, siniestro o infidelidad que envuelva o pueda envolver la seguridad del software, de las herramientas o de sus elementos conexos.
- 6.2.10. 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 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.
- 6.2.11. 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 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 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 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 funcionará 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 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 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 COMERCIO o a otros aplicativos con los que interactúe, pudiendo el 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.

Los COMERCIOS deben observar los deberes y obligaciones en relación con el cuidado, la custodia, manejo, mantenimiento y operación de los dispositivos de software, hardware y telecomunicaciones suministrados por su Entidad Adquirente, el PSP o CREDIBANCO.

TERCERA PARTE. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS COMERCIOS VINCULADOS

Sin perjuicio de las obligaciones que los COMERCIOS hayan acordado con su Entidad Adquirente o Pagadora al momento de la VINCULACIÓN, o de otros deberes o pautas de conducta que se encuentren consignadas en otros apartes de este Reglamento o que se deriven de la ley, la VINCULACIÓN de un COMERCIO al sistema de pagos comporta también para el mismo los siguientes deberes:

1. Deber de cumplimiento del presente reglamento

El COMERCIO que se encuentre vinculado al sistema de pagos administrado por CREDIBANCO; ACEPTA y se OBLIGA a cumplir las reglas aplicables a los COMERCIOS VINCULADOS al sistema de pagos, de las que se ocupa el presente Reglamento, sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones y obligaciones de naturaleza contractual que haya pactado con la Entidad Adquirente y/o su PSP y/o con un determinado sistema de marca u emisor. El presente Reglamento no sustituye las reglas y condiciones que haya acordado con la Entidad Adquirente, pues se ocupa de determinar un nivel normativo, deberes, estándares de actuación y reglas homogéneas de los COMERCIOS que se encuentran vinculados al sistema de pagos.

A todas las relaciones jurídicas surgidas de la aceptación de cualquiera de las tarjetas o instrumentos de pago aceptados en el Sistema de pagos, además de los términos contractuales acordados con la Entidad Adquirente, se aplicará por su valor normativo, las disposiciones legales que gobiernan la materia, las reglas previstas por los sistemas de marca, así como las políticas, principios, normas y reglas consagradas en este Reglamento que se encuentren vigentes en cada momento de la permanencia del COMERCIO dentro del Sistema.

2. Cumplimiento normativo del comercio en su actividad

El COMERCIO velará por el debido cumplimiento de las disposiciones legales que regulen su actividad o que apliquen a los diferentes tipos de venta que emprendan (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 COMERCIO, o la entidad o entidades que hagan sus veces.

La anterior obligación conlleva entre otras, las de:

- 2.1. 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 COMERCIO. En todo caso los comercios 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.

2.2. 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.

2.3. 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 comercios que 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 2011.⁴

⁴ 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.

- 2.4. Honrar el derecho de retracto del tarjetahabiente en los eventos en que sea procedente conforme a la ley.⁵ En las ventas de bienes tangibles con tarjetas o instrumentos de pago que se efectúen de manera no presencial, el 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.
- 2.5. 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 garantía legal, siendo esta la obligación, en términos de la Ley 1480 de 2011, a cargo de todo 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).
- 2.6. 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.
- 2.7. Prescribir iguales parámetros de cumplimiento al proveedor y/o entidad encargada de la entrega, cuando un comercio entrega los bienes o servicios a través de intermediario. No obstante tal delegación, el comercio seguirá siendo responsable frente al tarjetahabiente de las condiciones y oportunidad del respectivo envío.
- 2.8. 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.

⁵Ley 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

- 2.9. 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.
- 2.10. Permitir a los tarjetahabientes o titulares de los instrumentos de pago, elegir libremente los bienes y servicios que requieran.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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 comercio modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
- 2.13. 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.
- 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.
- 2.14. Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del tarjetahabiente y de la transacción misma.
- 2.15. 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.
- 2.16. 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.

3. Obligación principal de aceptación por parte del comercio de las tarjetas e instrumentos de pago aceptados en el sistema

EL COMERCIO se obliga a aceptar en pago de los bienes, servicios u obligaciones, el pagaré de venta, órdenes de transferencia o las notas de compra, según el caso, que entrañen la utilización de tarjetas o instrumentos de pago de las marcas aceptadas en el Sistema por parte de sus legítimos titulares (en adelante, los tarjetahabientes o titulares). Y a los cuales se encuentre habilitado 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 COMERCIO se haya obligado a aceptar, 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, órdenes de transferencia o las notas de compra, según el caso, se deberán diligenciar bajo los formatos⁶ y condiciones fijadas por CREDIBANCO el administrador del sistema de pagos y/o por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca.

4. Protección de la seriedad de la Marca o Marcas objeto de aceptación

Esta política y principio pretende que los COMERCIOS 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 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 COMERCIO 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.

⁶ Para transacciones manuales, la papelería podrá ser reclamada por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO directamente en las oficinas de INCOCRÉDITO.

En razón al beneficio que comporta para el 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 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. 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 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, ni podrá suministrar información falsa, inexacta o engaños acerca de los costos asociados al uso de las tarjetas o instrumentos de pago como la afirmación de que el sistema les cobra o retiene unos porcentajes dados que no corresponden a la comisión de adquirencia realmente pactada. 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 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 con esta misma finalidad que el sistema le descuenta un porcentaje dado que no corresponda a la realidad de la operación.

6. Obligación del 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 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:

- 6.1. 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).
- 6.2. 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 administrado por CREDIBANCO, lo que ocurre usualmente en el mismo momento de la transacción.
- 6.3. Verificar las características de seguridad del instrumento de pago, aspecto sobre el cual el 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 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. Retener el instrumento de pago cuando el Sistema de Pago solicite su retención.
- 6.4. 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 COMERCIO debe proceder a retenerlo.
- 6.5. Timbrar todos los pagarés con la máquina imprinter para transacciones manuales, para que en dicho pagaré queden impresos el código, el nombre del 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.

- 6.6. 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.
- 6.7. 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 y operativos el registro electrónico, como el único valor atendible.
- 6.8. En el evento en que la totalidad de bienes o servicios de un 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 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.
- 6.9. EL 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.
- 6.10. El 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.
- 6.11. 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.

- 6.12. El 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.
- 6.13. En el caso de que el 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.
- 6.14. 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 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 comercios 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 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 comercio que vendan vestuario para el pago de prendas de vestir.
- 6.15. En todos los casos de tales tarjetas prepago de destinación específica, el tarjetahabiente al acercarse al 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.

7. Obligación en el 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 COMERCIO que utilice números de autorizaciones falsos o sistemas de autorización no avalados por el administrador del sistema de pagos, atendiendo en todo caso las directrices definidas para el efecto en el correspondiente Sistema de Marca o por la Entidad Adquirente.

Se entiende que un COMERCIO en razón de su VINCULACIÓN y el carácter abierto del sistema en el que confluyen adquirentes y emisores sobre la base de la confianza en el cumplimiento de los deberes y cargas de cada uno de los actores, 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 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 Emisora, a través del Contac-Center de CREDIBANCO o del PSP habilitado; 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 COMERCIO deberá efectuar el procesamiento de las transacciones por el medio adecuado, según sean transacciones MO/TO, transacciones de comercio electrónico u otra modalidad de venta no presencial. EL 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 o del PSP habilitado, que genere cambios en el manejo de los indicadores de las transacciones de compra, correrá bajo la responsabilidad del establecimiento.

Los COMERCIOS 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 negociación 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 características afecten la eficiencia del Sistema de Pago, el COMERCIO podrá ser amonestado y/o se le podrán cargar el costo de tales procesos. La Entidad Adquirente o Pagadora podrá trasladar al 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 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 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 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 su PSP o de CREDIBANCO, corriendo el riesgo crediticio por cuenta del COMERCIO.

8. Obligación de asegurar 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 y/o ICA y/u otro impuesto, contribución, carga o gravamen, 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 que establece la exención del IVA por 3 días y dado el funcionamiento actual de los sistemas de CREDIBANCO, los comercios, deberán ingresar de forma manual el valor del IVA en CERO (0) para aquellos bienes amparados por la exención de acuerdo con la ley y su reglamentación, 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.

TRANSACCIONES A TRAVES DE UNA PASARELA DE PAGOS: Si el 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 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.

9. Obligación en el Control del Fraude

EL 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:

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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 COMERCIO.
- 9.4. 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 COMERCIO tiene el deber legal de responder por los actos u omisiones que impliquen dolo o culpa por parte de sus empleados o dependientes.
- 9.5. 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 parámetros de seguridad y calidad que se requieran, según sea su operación y/o tipo de bien o servicio comercializados.

- 9.6. Monitorear el comportamiento de sus ventas y reportar a CREDIBANCO su Entidad Adquirente, PSP y 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.
- 9.7. Informar a CREDIBANCO y a su Entidad Adquirente o Pagadora o su PSP, todo hecho irregular que conozca y pueda involucrar un riesgo a la seguridad del Sistema de Pago administrado por 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.
- 9.8. 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 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 COMERCIO 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.
- 9.9. 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.
- 9.10. Cerciorarse del correcto funcionamiento de los aplicativos y medios de acceso, previamente a su puesta en producción.
- 9.11. 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.
- 9.12. 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 INCOCRÉDITO en el adelantamiento de las labores de prevención, control y reacción frente al fraude.

CREDIBANCO y la Entidad Adquirente bajo la licencia de 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 COMERCIO en razón de su VINCULACIÓN al sistema de pagos administrado por CREDIBANCO, acepta las investigaciones, auditorías y visitas que periódicamente realizan los funcionarios de CREDIBANCO a los COMERCIOS. Así mismo 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 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 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 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 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 COMERCIO, éste quedará en entera libertad de ejercer las acciones legales a su alcance. El informe de INCOCRÉDITO 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. INCOCRÉDITO procederá con estricta observancia de los presentes principios, los que incorporará en sus procedimientos y manuales de operación. Así mismo informará a los COMERCIOS acerca de las garantías, etapas y plazos que comportan los procesos a su cargo.

EL COMERCIO en razón de su VINCULACION al sistema de pagos administrado por CREDIBANCO autoriza 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, INCOCRÉDITO y otras bases o sistemas de información especializados para los fines legítimos vinculados a la administración del sistema de pagos y gestión de los riesgos relevantes del sistema, 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.

10. 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 COMERCIO, caso en el cual las Entidades 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 COMERCIO y a los cuales se le haya autorizado su participación, 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.

11. Operaciones no autorizadas

El 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 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 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.

El 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 COMERCIO autoriza a CREDIBANCO a efectuar procesos de auditoría para efectos de verificar el debido acatamiento de esta prohibición.

12. 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 COMERCIO.

La VINCULACIÓN al sistema de pagos, por parte de la Entidad Adquirente o su PSP que habilitan al COMERCIO para la aceptación de las tarjetas e instrumentos de pago aceptados en el 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.

El 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 su 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 COMERCIO.

Así mismo el 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 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 COMERCIO por el solo hecho de su envío a la dirección reportada. EL COMERCIO se obliga igualmente a consultar regularmente el correo electrónico registrado por el mismo, la página Web www.credibanco.com así como a leer las publicaciones institucionales.

En aquellos eventos en que EL 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 COMERCIO del cumplimiento y observancia del presente reglamento. De este modo, cuando EL 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 administrado por CREDIBANCO, en general, seguirá siendo de manera primaria del 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 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 COMERCIOS que hagan parte de la RED CREDIBANCODE ACEPTACIÓN del sistema de pagos administrado por CREDIBANCO, abonados en el portal, Call-Centers y/o centros de procesamiento, tramiten segmentos del proceso de autorización a través de dichas entidades.

El 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 COMERCIO.

Sin desmedro de todo lo anterior, los contratos de servicios en outsourcing que celebre EL 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 COMERCIO está obligado a cumplir por virtud del presente Reglamento, sin perjuicio de las obligaciones contractuales derivadas de su relación de adquirencia trabada con la Entidad Adquirente o Pagadora.

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

En cualquier caso, CREDIBANCO se reserva el derecho de solicitar las Entidades Adquirentes o sus PSPs el despliegue de medidas prudenciales, incluido el no tramite de los recaudos a distancia que se realicen a través de entidades que presten servicios en outsourcing respecto de las cuales existas indicios de que no revisten o han dejado de revestir las condiciones de confianza y seguridad suficientes. En dicho evento, las consecuencias económicas propias de la decisión de condicionamiento o veto correrán por cuenta del 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.

13. Confidencialidad y seguridad de la información

Es deber de los COMERCIOS vinculados al sistema de pagos guardar, para todos los tipos de ventas que le sean autorizados, la más estricta confidencialidad con la información contenida en los pagarés, órdenes de transferencia 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 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 administrado por CREDIBANCO de cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa, requerimiento, etc. del que sea sujeto como consecuencia de la violación de dicha reserva.

El 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 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 del administrador del sistema de pagos, 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/AIS⁷.

El 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.

En el evento de que el 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 COMERCIO posee los siguientes deberes esenciales respecto de la información sensible de los tarjetahabientes que, conforme al nivel de autorización que le haya extendido su Entidad Adquirente y CREDIBANCO la entidad administradora del sistema de pagos, almacene en sus sistemas, sin perjuicio de lo establecido por la Entidad Adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo Sistema de Marca:

- 13.1. Almacenar todos los datos del tarjetahabiente en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del COMERCIO.

⁷ Standard: Payment Card Industry Security Standards Council / Account Information Security.

- 13.2. Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada.
- 13.3. Limitar el acceso físico y lógico a la plataforma de sus equipos de cómputo y procesamiento.
- 13.4. Proteger el acceso físico y lógico a los servidores de archivo.
- 13.5. Separar los datos de carácter comercial sobre los tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago de la demás información.
- 13.6. 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.
- 13.7. Tomando como referencia los requerimientos normativos establecidos y controlados por las franquicias, los COMERCIOS 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

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

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).

- 13.8. Los COMERCIOS deben reportar oportunamente, en una periodicidad trimestral o cuando su Entidad Adquirente o 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.
- 13.9. Los COMERCIOS deben reportar oportunamente a su Entidad Adquirente y 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.
- 13.10. Los COMERCIOS 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 la entidad administradora del sistema de pagos poseen y 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.

14. Obligación de implementar mejores prácticas en la prevención de los riesgos asociados a las ventas no presenciales

El COMERCIO debe implementar prácticas, procedimientos y/o controles que permitan minimizar los riesgos de fraude que se pudiesen presentar en las ventas no presenciales. Sin

perjuicio de lo anterior, CREDIBANCO considera que el COMERCIO debe aplicar como medidas las que a continuación se detallan:

a. Implementación de una política de ventas y de seguridad:

En atención a los riesgos ligados a este tipo de operaciones, el COMERCIO vinculado podrá delimitar la venta de bienes o servicios a través de la elaboración e implementación de prácticas de una política de ventas y seguridad. 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:

- i. Enfrentar el riesgo de infidelidad de sus funcionarios.
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. Enfrentar los riesgos lógicos, físicos y de comunicaciones.
- v. La elaboración de esta política permite al Comercio, 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.
- vi. 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.
- vii. 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.
- viii. Número máximo de transacciones aprobadas dentro de periodos de tiempo claramente definidos; días, semanas, mes.
- ix. Establecer el número máximo de intentos fallidos por cliente y por tarjeta.
- x. Definir el número máximo de tarjetas de crédito diferentes permitidas por cada cliente.

- xi. Generar señales de alerta a transacciones recurrentes de diferentes números de tarjeta a una misma dirección.
- xii. Generar señales de alerta a múltiples transacciones de un mismo cliente con diferentes tarjetas, desde distintos comercios.
- xiii. Transacciones con números de cuenta similar o transacciones con tarjetas con el mismo BIN (seis primeros números de la tarjeta).
- xiv. Realizar una mayor validación a transacciones con tarjetas internacionales fijar parámetros claros.
- xv. 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).
- xvi. 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.
- xvii. Uso de listas de "referencia" y lista VIP: Generar un archivo plano con el historial de la 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.

b. 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 COMERCIO, el empleo de personas naturales o jurídicas de su total confianza y manejo y el establecimiento de controles de selección, vigilancia y auditoria.

c. Utilización de la debida diligencia en la prevención y control de los riesgos físicos, 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:

- i. La adopción de seguridades físicas apropiadas según el tamaño del 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.
- ii. 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.
 - iii. 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.
 - iv. 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 COMERCIO que haya diligenciado la compra respectiva o que tenga acceso a los registros de ventas automáticas.
 - v. 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.
 - vi. 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.
 - vii. 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.
 - viii. 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.
 - ix. 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.
 - x. El que el COMERCIO 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;
 - xi. El que el COMERCIO 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.
 - xii. El contar con procedimientos a seguir cuando se encuentra evidencia de alteración de la información.
 - xiii. 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 que periódicamente sometan a prueba la estructura de seguridad para efectos de descubrir posibles vulnerabilidades.

- xiv. 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
- d. 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 en 12 requerimientos básicos agrupados en 6 categorías:

Construir y Mantener Seguras	Redes	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	del Proteger Información Almacenada
---	-------------------------------------

Cifrar datos de tarjetahabiente e información sensible al enviarla por redes públicas

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

15. Custodia y conservación de documentos

Custodiar y conservar a disposición de CREDIBANCO, su Entidad Adquirente y/ la entidad administradora del sistema de pagos 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 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 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

16. Gestión de Reclamos y Controversias

El 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 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 COMERCIO deberá tener previsto un mecanismo apropiado y eficaz para la atención de los correspondientes requerimientos.

La obligación de debida gestión de reclamos y controversias, también se extiende a las controversias que mantenga el propio 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 VINCULACION.

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

- 16.1. 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.

- 16.2. Colaborar activamente con CREDIBANCO y/o la Entidad Adquirente o Pagadora en la resolución de los casos objeto de reclamo o controversia.
- 16.3. 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.
- 16.4. Enviar a CREDIBANCO las solicitudes de reversiones, originadas en reclamaciones del tarjetahabiente, por escrito, inmediatamente sean conocidos los casos que las originan.
- 16.5. Las copias de los documentos que el 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.

- 16.6. Los documentos requeridos deben ser suministrados por el 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 COMERCIO mantenga una expectativa, sólo será posible 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.⁸
- 16.7. El 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.

⁸ El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, podrá solicitar a su Entidad Adquirente, que lo represente y trámite un Cobro de Buena Fe ante la Entidad 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 Adquirente, por solicitud de la Entidad 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.

16.8. En los casos en que detecte que, por cualquier tipo de inconveniente técnico u operativo, un COMERCIO recibió en su cuenta dineros que no corresponden al giro de sus propios negocios, el COMERCIO autoriza a CREDIBANCO la entidad administradora del sistema de pagos para que previa notificación en tal sentido expedida por CREDIBANCO la entidad administradora, esta disponga la realización por parte de la Entidad Adquirente o Pagadora de 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 COMERCIO deberá acreditar la documentación que se le solicite respecto de una operación dentro de las veinticuatro (24) horas comunes siguientes.

El COMERCIO en virtud de su solicitud de VINCULACIÓN y VINCULACIÓN al sistema de pagos, está en el deber y reconoce, 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 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 administrado por CREDIBANCO se registren operaciones inválidas.

Causal 02 "Plazo de Consignación Vencido".

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el COMERCIO 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 COMERCIO 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 podrá verificar 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 COMERCIO 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 COMERCIO 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.

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 COMERCIO 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 COMERCIO.

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

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

Causal 09 "Establecimiento Desafiliado".

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el COMERCIO 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 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 COMERCIO, 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 COMERCIO 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 COMERCIO 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 COMERCIO 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 administrado por CREDIBANCO.

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

Definición: Una Entidad Adquirente o Pagadora miembro del Sistema de Pago administrado por 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 COMERCIO que efectúa la consignación no se encuentra autorizado para consignar transacciones realizadas con tarjetas de la respectiva marca.

Causal 16 “Autorización No Otorgada”.

Definición: Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el COMERCIO 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 administrado por 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 Otorgante de desembolsos manuales de efectivo ha incurrido en un error al procesar la transacción, de acuerdo a los códigos de error mencionados a continuación:

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 Emisora acredite que se trata de una inconsistencia de firmas por error del COMERCIO 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”.

Definición: 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”

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 representación. 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 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 Adquirente o Pagadora, en la cual la Entidad 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 COMERCIO 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 la entidad administradora del sistema de pagos, 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 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 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.

Las anteriores 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 COMERCIO posee el derecho y el deber, según el caso, de suministrar a su entidad adquirente o 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 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 COMERCIO. En estos casos la ENTIDAD ADQUIRENTE O PAGADORA los devolverá al COMERCIO para que éste gestione su recaudo por las vías conducentes. El 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 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 COMERCIO de sus obligaciones y/o por la aplicación o traslado de multas o sanciones, las que serán previamente notificadas al COMERCIO.

En desarrollo de lo anterior y en virtud de su VINCULACIÓN, todo COMERCIO, autoriza a la Entidad Adquirente o Pagadora, de manera irrevocable, para efectuar los reversos, débitos, y/o cargos a la cuenta, por el incumplimiento 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 COMERCIO asume el riesgo y se hace responsable de cualquier reclamación por transacciones desconocidas u objetadas por el tarjetahabiente.

17. Exceso de Fraude.

En el evento en que el nivel de fraude del 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 COMERCIO autoriza a la ENTIDAD ADQUIRENTE O PAGADORA para debitar de su cuenta corriente o cualquier depósito que tenga en la ENTIDAD ADQUIRENTE, cualquier suma, multa o sanción que se origine con ocasión del exceso en los niveles de fraude del COMERCIO.

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

- 17.1. Cuando el 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.
- 17.2. Cuando un mismo punto de venta registren en un mismo mes 25 transacciones fraudulentas con tarjeta.
- 17.3. 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 COMERCIO acepta y autoriza a la Entidad Adquirente, a la entidad administradora del sistema de pagos y entidades participantes afectadas, en forma directa o a través de sus PSPs, para tomar las medidas preventivas que considere pertinentes, incluyendo, en el caso de la Entidad Adquirente o Pagadora, previa notificación, tramitar o disponer 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 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 desvinculación, capacitaciones, reversión de operaciones o el cargo precautelativo hasta por el monto de las 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 COMERCIO. En dicho caso, las

sumas reversadas, debitadas o en canje, según el caso, se mantendrán en una cuenta contable de la Entidad Adquirente o de la entidad que haya aperturado la cuenta de depósito, hasta que culmine la investigación tendiente a confirmar la realidad y validez de tales operaciones y/o transcurra el término que la Entidad 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 COMERCIO, salvo en el evento en que la investigación arroje la ocurrencia de una conducta gravemente culposa o dolosa por parte del COMERCIO, sus empleados, contratistas y/o dependientes, caso en el cual dichas sumas se pondrán a disposición de la autoridad pública a la que se reporte la investigación. En cualquier evento, EL COMERCIO 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.⁹

⁹ **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

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

18. Pignoración de cuentas

Cuando el COMERCIO suscriba un contrato con su entidad 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 adquirente el número de la cuenta habilitada para recibir los depósitos producto de las ventas con tarjetas 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 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 COMERCIO asumirá las consecuencias patrimoniales de todo perjuicio o condena

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 10. 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 20. 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.

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 COMERCIO y el Adquirente, a través del sistema acordado con la autoridad de la competencia, para los efectos legales pertinentes.

CUARTA PARTE. GLOSARIO

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.

COMISIÓN DE ADQUIRENCIA: Comisión pactada entre el 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 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.

CONTROL DE FRAUDE: Conjunto de acciones encaminadas a evitar o mitigar el efecto del fraude.

ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGOS O CREDIBANCO: Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que: (i) organiza y administra el sistema de pagos de bajo valor; (ii) desarrolla principalmente la actividad de compensación y liquidación del sistema; (iii) en condiciones de libre competencia con otros PSPs, ofrece servicios de PSP en el mercado de las soluciones de pago.

ENTIDAD EMISORA: Entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

ENTIDAD RECEPTORA: Entidad autorizada para ofrecer productos de depósito en los cuales el beneficiario recibe los fondos resultantes de liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos, provenientes bien sea del adquirente o de la entidad emisora.

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.

FRANQUICIADOR O SISTEMA DE MARCA: Titular de una marca susceptible de utilizarse en un instrumento de pago, que otorga contratos de licencias de uso de dicha marca a participantes del sistema de pago.

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.

INSTRUMENTO DE PAGO: Mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos.

LIQUIDACIÓN: Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los participantes en un sistema de pago.

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 y/o a la Entidad Adquirente y/o al PSP, según el caso, en donde se indican las instrucciones de operación del programa y las especificaciones técnicas del mismo.

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 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 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.

MEDIO DE PAGO: Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos.

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.**ORDEN DE PAGO O TRANSFERENCIA:** La instrucción dada por el ordenante o el beneficiario, previa autorización del ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el medio de pago del ordenante.

ORDENANTE: Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago

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.

PARTICIPANTE: Quien haya sido autorizado por la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

PROVEEDOR DE TECNOLOGÍAS DE ACCESO: Proveedor de servicios de pago del adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago en ambientes presente y no presente.

PROCESADOR ADQUIRENTE: Proveedor de servicios de pagos del adquirente que enruta las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

PROCESADOR EMISOR: Proveedor de servicios de pago de la entidad emisora que transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

PSPs o PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO: Agente del sistema de pago que por delegación del adquirente o la entidad emisora desarrolla una o varias de sus funciones. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, al procesador emisor, al procesador adquirente, al agregador y al proveedor de tecnologías de acceso.

- **Procesador Emisor:** Proveedor de servicios de pago de la entidad emisora que transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
- **Procesador Adquirente:** Proveedor de servicios de pagos del adquirente que enruta las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
- **Proveedor de tecnologías de acceso:** Proveedor de servicios de pago del adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago en ambientes presente y no presente.
- **Otros Proveedores de Servicios de Pago:** el listado de proveedores de servicios de pago no es taxativo y puede referirse a la satisfacción de cualquier necesidad y la atención de las demandas crecientes de valores gregados, mejoras en el servicio e innovación.

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.

SISTEMA DE PAGO: Es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos. Un sistema de pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, tres (3) o más instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, cooperativas multiactivas con Sección de Ahorro y Crédito o cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, Fogacoop.

SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR: Son aquellos sistemas de pago que procesan órdenes de pago o transferencia de fondos distintas a las procesadas en el sistema de pago de alto valor, de conformidad con lo que defina el Banco de la República. En los sistemas de pago de bajo valor, para el procesamiento de órdenes de pago o transferencia de fondos entre la entidad emisora y el adquirente o la entidad receptora, se requiere de una entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.

SISTEMA DE PAGO ADMINISTRADO POR 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.

TARIFA DE INTERCAMBIO: Comisión causada entre la entidad emisora y la entidad receptora o el adquirente por las órdenes de pago o transferencias de fondos liquidada en el sistema de pago de bajo valor.

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.

TECNOLOGÍAS DE ACCESO: Dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un instrumento de pago con el fin de iniciar órdenes de pago o transferencia de fondos.

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.

USUARIO: Es la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que utiliza los servicios de una entidad emisora, entidad receptora o adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos.