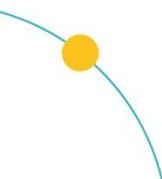


REGLAMENTO OPERATIVO DE COMERCIOS VINCULADOS A LOS SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR ADMINISTRADOS POR CREDIBANCO

2025



CONTENIDO

PREÁMBULO	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS	6
CAPÍTULO PRIMERO. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGOS	6
1. Características del Sistema de pagos tradicional.....	7
2. Principales actores del Sistema de Pagos de Bajo Valor	7
3. Actividades de Adquirencia.	9
4. Proceso de Transaccionalidad en el SPBV	9
CAPÍTULO SEGUNDO. SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO (BRE-B).....	10
1. Características del Sistema	10
2. Principales actores del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B)	11
3. Actividades de Adquirencia.	12
4. Proceso de Transaccionalidad en el SPBVI	13
CAPÍTULO TERCERO. PROCESO DE VINCULACIÓN DEL COMERCIO A LOS SPBV ADMINISTRADOS POR CREDIBANCO	13
1. Solicitud de vinculación del Comercio al SPBV	13
2. Procesos de vinculación de Comercios al SPBV	14
2.1. Proceso de vinculación tradicional	14
2.2. Proceso de vinculación en línea (onboarding digital)	15
3. Relación del Comercio con la Entidad Adquirente o Pagadora.	15
4. Portabilidad Financiera en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Multifranquicia	16
5. Portabilidad Financiera en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B)	16
6. Pignoración de Cuentas.....	17
7. Vigencia de la vinculación del Comercio al SPBV.....	17
CAPÍTULO CUARTO. BLOQUEOS TEMPORALES Y DEFINITIVOS DEL ACCESO AL SPBV	18
1. Causales de bloqueo temporal del Comercio al SPBV	18
2. Causales de bloqueo definitivo del Comercio	18
3. Procedimiento de bloqueo de las Tecnologías de Acceso.	21
SEGUNDA PARTE. PRINCIPIOS GENERALES Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	22
CAPÍTULO PRIMERO. PRINCIPIOS GENERALES	22
1. Principio de Seguridad e Integridad de los Sistemas de Pago y/o Sistemas de Marca...22	22
CAPÍTULO SEGUNDO. GESTIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL	25

1. Riesgo de Fraude	25
2. Riesgo en la relación de intercambio	26
3. Riesgo Operativo	26
CAPÍTULO TERCERO. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/PADM).	26
1. Declaración sobre el origen de los recursos.	26
2. Conocimiento de sus clientes (KYC)	27
3. Identificación y evaluación de riesgos	27
CAPÍTULO CUARTO. COMPROMISO ANTISOBORNOS Y ANTICORRUPCIÓN.	28
1. Adhesión a la Política Tolerancia Cero de CredibanCo	28
2. Declaración de Conflicto de Interés.....	28
TERCERA PARTE. TECNOLOGÍAS DE ACCESO DE CREDIBANCO	29
CAPÍTULO PRIMERO. TIPOS DE TECNOLOGÍAS DE ACCESO	29
1. Tecnologías de Acceso para venta presente	29
2. Tecnologías de Acceso para venta no presente.....	30
3. Entrega y habilitación de los dispositivos o tecnologías de acceso.....	32
4. Proceso de Terminalización o instalación de las tecnologías de acceso.	32
5. Políticas de uso de las Tecnologías de Acceso	33
6. Responsabilidad por el uso indebido y/o pérdida de los dispositivos.	35
7. Soporte y Mantenimiento de los Dispositivos.	36
8. Desvío de Fondos.....	37
9. Autorización traslado de recursos	37
CAPÍTULO SEGUNDO. PROPIEDAD INTELECTUAL	37
1. Obligaciones relativas al uso de software	38
CUARTA PARTE. DEBERES, OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES	39
CAPÍTULO PRIMERO. DEBERES DE LOS COMERCIOS	39
1. Deber de Colaboración, diligencia y cuidado	39
2. Deber de Seriedad de la(s) marca(s) aceptadas.	39
CAPÍTULO SEGUNDO. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS COMERCIOS	39
1. Cumplimiento del presente reglamento y de la normatividad vigente	39
2. Verificación y cotejo de los instrumentos de pago.....	40
2.1 Venta Presente (VP)	40
2.2 Venta no Presente (VNP)	41
3. Obligación de no cobro de valores adicionales	42
4. Proceso de Autorización y depósito	42
4.1 Obligaciones durante el proceso de autorización	42

4.2 Obligaciones durante el Proceso de Depósito.....	43
5. Obligación de prevención y mitigación del Fraude.....	43
6. Obligaciones relativas a la información reportada por el Comercio	45
7. Obligaciones de custodia y conservación de documentos	45
8. Autorización para realizar el cobro al Comercio	46
9. Obligaciones del Comercio al momento de su desvinculación.....	46
CAPÍTULO TERCERO. OPERACIONES NO AUTORIZADAS A LOS COMERCIOS	46
CAPÍTULO CUARTO. OBLIGACIONES DE CREDIBANCO.....	47
QUINTA PARTE. GESTIÓN, CONFIDENCIALIDAD y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	48
CAPÍTULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES.....	48
1. Protección de la información	48
2. Autorización del Comercio para el tratamiento de la data.....	48
CAPÍTULO SEGUNDO. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	49
CAPÍTULO TERCERO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	50
1. Requerimientos mínimos exigidos a los Comercios:	50
SEXTA PARTE. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	53
CAPÍTULO PRIMERO. ANULACIONES, CONTRACARGOS, DEVOLUCIONES Y REVERSOS.....	53
1. Anulaciones	53
2. Contracargos	53
3. Devoluciones	54
4. Reversiones	54
CAPÍTULO SEGUNDO. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	54
CAPÍTULO TERCERO. ROL DEL COMERCIO EN EL PROCESO DE RECLAMACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	55
CAPÍTULO CUARTO. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE CREDIBANCO	56
DISPOSICIONES FINALES.....	57
GLOSARIO	59
ANEXO 1. APLICACIÓN DE AEROLÍNEAS Y AGENCIAS DE VIAJE	63

PREÁMBULO

CredibanCo, como sociedad dedicada al desarrollo de la industria de pagos en Colombia, tiene la misión de facilitar los intercambios económicos entre los diferentes actores, interconectando y desarrollando ecosistemas de pagos innovadores que enriquezcan la experiencia de sus clientes y usuarios.

En nuestra condición de Entidad Administradora de Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBV) y Proveedor de Servicios de Pago (PSP), actividades sujetas a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, prestamos servicios de pago y desarrollamos productos y servicios orientados a mejorar la oferta de valor en el ecosistema de pagos para aquellos que interactúan en el Sistema de Pagos que administra CredibanCo.

Este Reglamento Operativo de Comercios (en adelante ROC) tiene como finalidad regular la relación existente entre los Comercios y el Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV) de CredibanCo, en lo que respecta al procesamiento, compensación y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos, a través de la aplicación de políticas y reglas establecidas con fundamento en la normativa vigente, asegurando así la eficiencia y seguridad en las operaciones.

De igual forma, el ROC establece las reglas en los eventos en que CredibanCo actúa como Proveedor de Servicios de Pago (PSP) de las entidades financieras con quienes los comercios tienen una cuenta de adquirencia o depósito, lo que incluye la vinculación del Comercio al Sistema de Pagos y el suministro de las tecnologías de acceso, lo que supone la descripción de éstas, así como de las soluciones y beneficios que conforman la oferta de valor de Credibanco.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las reglas, responsabilidades y procedimientos que deben cumplir los Comercios vinculados a cualquiera de los Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV) administrados por Credibanco se definen en el presente documento, con la finalidad de garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas administrados por CredibanCo de conformidad con las normas vigentes.

El ámbito de aplicación de lo establecido en este reglamento se extiende para los Comercios que se han vinculado al Sistema de Pagos a través de un agregador o una pasarela de pagos.

De igual forma, las reglas aquí definidas son aplicables a los Comercios que se vinculan al Sistema de Pagos Inmediatos (SPBVI)

PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS

CAPÍTULO PRIMERO. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGOS

El Sistema de Pagos de Bajo Valor (SPBV) tradicional está concebido con la finalidad de facilitar las transacciones y los pagos realizados por los tarjetahabientes en los Comercios y para ello, se han definido políticas y normas que permitan la transferencia de fondos entre los participantes del sistema de manera eficiente y segura a través del uso de instrumentos de pago y tecnologías de acceso.

CredibanCo S.A., tiene la responsabilidad como entidad administradora del sistema de pagos de bajo valor (SPBV) de garantizar que las operaciones que cursan a través del sistema sean seguras, eficientes y transparente facilitando la transferencia de fondos entre los participantes mediante órdenes de transferencia y recaudo, incluyendo pagos con tarjetas débito o crédito.

De igual forma, CredibanCo garantiza la interoperabilidad del sistema, facilitando la conexión entre entidades financieras y proveedores de servicios de pago (PSP), y asegurando que la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y liquidación de órdenes de pago se realicen conforme a los límites legales establecidos.



1. Características del Sistema de pagos tradicional

- 1.1. **Multifranquicia:** esto significa que puede operar con varias redes de pago o franquicias de tarjetas, procesando transacciones de diferentes marcas de tarjetas (débito y crédito), facilitando la interoperabilidad y la aceptación de una amplia variedad de instrumentos de pago por parte de los Comercios y permitiendo a los usuarios y Comercios recibir pagos de manera flexible y eficiente, sin estar limitados a una sola red de pago.
- 1.2. **Multicanal:** es decir habilita un gran número de tecnologías de acceso, lo que les permite a los usuarios interactuar y realizar transacciones a través de los diversos canales, como terminales de puntos de venta (POS), aplicaciones móviles, portales web, códigos QR y cajeros automáticos (ATM), entre otros, lo que optimiza la flexibilidad y accesibilidad del sistema, permitiendo a los usuarios elegir el canal que mejor se adapte a sus necesidades.
- 1.3. **Seguro:** el Sistema cumple con los criterios y medidas que protegen tanto las transacciones como la información de los usuarios. Esto se logra mediante la identificación, gestión y control de los riesgos inherentes a la actividad. Las medidas incluyen el cifrado de datos, autenticación multifactor, tokenización, uso de pasarelas de pago seguras, así como la implementación de sistemas de prevención de fraude.
- 1.4. **Amplia aceptación:** CredibanCo busca que su sistema de pago sea ampliamente aceptado tanto a nivel local como internacional. Para lograrlo, se asegura de que el sistema pueda conectarse con otros sistemas de pago y plataformas similares. Esto incluye la posibilidad de establecer acuerdos de interoperabilidad y otros tipos de negocios que agreguen valor y promuevan el uso y la expansión del sistema de pago.

2. Principales actores del Sistema de Pagos de Bajo Valor

De acuerdo con las normas vigentes, el Sistema de pagos de Bajo Valor es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, productos, entidades y componentes tecnológicos que permiten la transferencia de fondos entre los participantes.

De acuerdo con lo anterior, los siguientes actores claves hacen parte del Sistema de pago que administra CredibanCo, interactuando permanentemente para garantizar la seguridad, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios de pago, entre ellos están:

- 2.1. **Entidades Administradoras del Sistema:** Son responsables de gestionar y asegurar el funcionamiento del Sistema de manera eficiente y transparente, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad y operatividad establecidas por los

entes reguladores como la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otros. CredibanCo es una de las entidades que administran el Sistema de pagos.

- 2.2. Participantes:** De acuerdo con la legislación vigente, los participantes del SPBV administrado por CredibanCo son aquellos autorizados para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos. Los participantes pueden ser entidades vigiladas como las entidades financieras o no vigiladas por la SFC.

Los Participantes pueden desempeñar funciones de emisores, adquirentes o pagadores. También pueden tener el rol de originador o receptor de órdenes de transferencia o recaudo, incluidas las entidades que prestan servicios de Comercio electrónico y aquellas que utilizan su propia tecnología o la tecnología de CredibanCo para operaciones de venta.

Dentro de la categoría de participantes del Sistema de Pago de Bajo Valor, CredibanCo considera a los agregadores y a las pasarelas.

- 2.3. Proveedores de Servicios de Pago (PSP):** Son agentes del Sistema de Pago que, por delegación del banco adquirente o de la entidad emisora, llevan a cabo distintas actividades previstas en la ley. Entre ellos se encuentran los procesadores emisores y/o adquirentes, los agregadores y las pasarelas de pago.

- 2.4. Ordenantes:** Hace referencia a las 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.

- 2.5. Comercios:** En un sentido amplio, se define Comercio como la persona natural o jurídica, de naturaleza privada o pública, vinculada y autorizada por el Sistema de Pagos de Bajo Valor para aceptar instrumentos de pago como tarjetas débito y crédito, pagos móviles o billeteras electrónicas, entre otros para el pago de bienes y/o servicios haciendo uso de las tecnologías de acceso tales como datáfonos, POS, pasarelas de pagos, bonos, tecnología NFC (Near Field Contactless) entre otros.

Esta definición incluye a los Comercios agregados que se vinculan al Sistema de Pagos a través de un intermediario conocido como agregador o de una pasarela de pago, quienes a pesar de tener la relación directa con el agregador deben cumplir las normas contenidas en este Reglamento.

- 2.6. Proveedores de tecnologías de Acceso:** tienen a cargo el suministro de las tecnologías de acceso a los Comercios, con la finalidad de aceptar de permitir el uso de instrumentos de pago en ambientes presenciales y no presenciales.

- 2.7. Usuarios:** Son las personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos que utilizan los servicios de una entidad emisora y/o adquirente o pagadora para ejecutar o recibir órdenes de pago.

El Sistema de Pago de CredibanCo considera usuarios del Sistema a los tarjetahabientes y a los comercios.

- 2.8. Beneficiarios:** Personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos destinatarios de los recursos objeto de las órdenes de pago o transferencia de fondos.

3. Actividades de Adquirencia.

Además de su condición de entidad administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor, en virtud de lo establecido en el Decreto 1692 de 2020, CredibanCo tiene la condición de Proveedor de Servicios de Pago (PSP), es decir que actúa por delegación expresa de las entidades adquirentes y/o emisoras de las que ha recibido todas las facultades propias de un mandatario, necesarias para la debida ejecución del encargo y que les autoriza a desarrollar las actividades de:

- i) Vinculación de comercio al Sistema de Pago de Bajo Valor.
- ii) Suministro al comercio tecnologías de acceso que le permitan el uso de instrumentos de pago y,
- iii) Procesamiento y trámite de las órdenes de pago o transferencias de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso, en los casos en que las entidades adquirentes lo hayan delegado para desarrollar una o varias de estas tres actividades mencionadas.

Sin embargo, aun cuando la entidad adquirente y/o emisora haya delegado una o varias de estas actividades a CredibanCo para que las desarrolle como PSP, el responsable ante el Sistema de Pago, los participantes y los usuarios es la entidad que ha hecho la delegación, pues la relación contractual del comercio es únicamente con ésta.

Sin perjuicio de lo anterior, el Comercio tiene el deber de cumplir las políticas, pautas y reglas comunes de operación que regulan su actuación y donde se establecen estándares o procedimientos establecidos en Reglamento Operativo de Comercios.

4. Proceso de Transaccionalidad en el SPBV

El Sistema de Pagos de Bajo Valor (SPBV) permite realizar transacciones electrónicas de bajo monto de manera rápida, segura y eficiente, facilitando la transaccionalidad a través del uso de los instrumentos de pago entre personas y empresas. Este proceso comienza con la transacción y termina con la liquidación de los fondos que se abonan en la cuenta de depósito del Comercio.

El usuario o tarjetahabiente realiza una transacción, ya sea utilizando un instrumento de pago en un medio de acceso o transfiriendo fondos de su cuenta a una cuenta de depósito.

Al momento de iniciar la transacción se envía una solicitud a la entidad emisora del instrumento de pago (tarjetas débito y/o crédito, billeteras digitales, plataformas de

pago, códigos QR, etc.) quien verifica la validez y autenticidad de la transacción, autorizando la operación.

Una vez autorizada, se envía la información al procesador emisor, quien la transmite a la entidad administradora del sistema de pagos, es decir CredibanCo, encargado de asegurar que las instrucciones de pago lleguen a las entidades correspondientes (banco emisor y banco adquirente) para que pueda ejecutarse la transferencia.

CredibanCo con la información recibida, realiza la compensación, ajustando los saldos entre las entidades financieras involucradas en la transacción.

Concluido este proceso la entidad adquirente (banco donde el Comercio tiene la cuenta de depósito) recibe los fondos y procesa la liquidación, asegurando que las obligaciones netas calculadas durante la compensación se cumplan y los fondos sean transferidos al destinatario o beneficiario, completando así la transacción.

CAPÍTULO SEGUNDO. SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO (BRE-B)

El Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (SPBVI) en Colombia permite hacer pagos y transferencias al instante, sin importar la entidad donde tenga su cuenta o depósito electrónico. Esto incluye la definición de políticas, reglas, instrumentos de pago y tecnologías que permitan la transferencia de fondos inmediatos entre los participantes de Bre-B.

CredibanCo S.A., como sociedad supervisada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), tiene la condición de administrador del sistema y directorios federado en cumplimiento de las normas vigentes, procurando condiciones seguras, transparentes y eficientes e innovando de manera continua.

En consecuencia, CredibanCo ejerce la posición de Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato (EASPBVI), ocupándose principalmente de la administración del sistema mediante actividades de compensación, liquidación, y Directorio Federado de operaciones y/o Llaves que cursen a través de éste, sino que además ejerce el rol de PSP de las entidades emisoras, adquirentes y/o receptoras 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.

1. Características del Sistema

1.1. Interoperabilidad: esto significa que podrá pagarse o enviar transferencias desde y hacia cualquier participante independientemente del EASPBVI al que se encuentre vinculado, facilitando la interoperabilidad y la aceptación de una amplia variedad de medios de pago por parte de los Comercios y permitiendo a los usuarios y Comercios recibir pagos de manera flexible y eficiente, sin estar limitados a una sola red de pago.

- 1.2. **Inmediatez:** Los pagos y transferencias tramitadas a través del sistema de pagos inmediato Bre-B se ejecutarán de manera inmediata, esto es, en máximo 20 segundos y casos excepcionales en un máximo de 45 segundos. Esto permitirá al comercio recibir los recursos de manera rápida y segura.
- 1.3. **Requiere el uso de Llave:** Es el identificador que el cliente (Comercio o persona natural) debe registrar en la entidad de su preferencia y se vincula con su medio de pago (cuenta o depósito electrónico). La Llave es el dato que deberá compartirle a la persona que le va a enviar dinero a usted. Las opciones de Llave las ofrece la entidad según la información que el usuario tenga registrada.

2. Principales actores del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B)

De acuerdo con las normas vigentes, el Sistema de pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B) es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, productos, entidades y componentes tecnológicos que permiten la transferencia de fondos entre los participantes.

De acuerdo con lo anterior, los siguientes actores claves hacen parte del Sistema de pago que administra CredibanCo, interactuando permanentemente para garantizar la seguridad, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios de pago, entre ellos están:

- 2.1. **Entidades Administradoras del Sistema:** Son responsables de gestionar y asegurar el funcionamiento del Sistema de manera eficiente y transparente, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad y operatividad establecidas por los entes reguladores como la Superintendencia Financiera de Colombia o el Banco de la República de Colombia, entre otros. CredibanCo es una de las entidades que administran el Sistema de pagos Inmediato.
- 2.2. **Participantes:** De acuerdo con la legislación vigente, los participantes del SPBVI administrado por CredibanCo son aquellos autorizados para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos. Los participantes pueden ser entidades vigiladas como las entidades financieras o no vigiladas por la SFC.

Los Participantes pueden desempeñar funciones de emisores, adquirentes o pagadores. También pueden tener el rol de originador o receptor de órdenes de transferencia o recaudo, incluidas las entidades que prestan servicios de Comercio electrónico y aquellas que utilizan su propia tecnología o la tecnología de CredibanCo para operaciones de venta.

Dentro de la categoría de participantes del Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato, CredibanCo considera a los agregadores y a las pasarelas.

- 2.3. **Proveedores de Servicios de Pago (PSP):** Son agentes del Sistema de Pago que, por delegación del banco adquirente o de la entidad emisora, llevan a cabo

distintas actividades previstas en la ley. Entre ellos se encuentran los procesadores emisores y/o adquirentes, los agregadores y las pasarelas de pago.

- 2.4. Ordenantes:** Cliente que inicia una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para debitar los recursos de su Medio de Pago
- 2.5. Comercios:** En un sentido amplio, se define Comercio como la persona natural o jurídica, de naturaleza privada o pública, vinculada y autorizada por el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato para aceptar pagos inmediatos para el pago de bienes y/o servicios haciendo uso de las tecnologías de acceso tales como Llaves o códigos QR y demás autorizados por la reglamentación aplicable.
- Esta definición incluye a los Comercios agregados que se vinculan al Sistema de Pagos a través de un intermediario conocido como agregador o de una pasarela de pago, quienes a pesar de tener la relación directa con el agregador deben cumplir las normas contenidas en este Reglamento.
- 2.6. Proveedores de tecnologías de Acceso:** tienen a cargo el suministro de las tecnologías de acceso a los Comercios, con la finalidad de aceptar de permitir el uso de instrumentos de pago en ambientes presenciales y no presenciales.
- 2.7. Usuarios:** Son las personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos que utilizan los servicios de una entidad emisora y/o adquirente o pagadora para ejecutar o recibir órdenes de pago.
- 2.8. Beneficiarios:** Cliente destinatario de los recursos objeto de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

3. Actividades de Adquirencia.

Además de su condición de entidad administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato, en virtud de lo establecido en el Decreto 1692 de 2020, CredibanCo tiene la condición de Proveedor de Servicios de Pago (PSP), es decir que actúa por delegación expresa de las entidades adquirentes y/o emisoras de las que ha recibido todas las facultades propias de un mandatario, necesarias para la debida ejecución del encargo y que les autoriza a desarrollar las actividades de:

- i) Vinculación de comercio al Sistema de Pago de Bajo Valor.
- ii) Suministro al comercio tecnologías de acceso que le permitan el uso de instrumentos de pago y,
- iii) Procesamiento y trámite de las órdenes de pago o transferencias de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso, en los casos en que las entidades adquirentes lo hayan delegado para desarrollar una o varias de estas tres actividades mencionadas.

Sin embargo, aun cuando la entidad adquirente y/o emisora haya delegado una o varias de estas actividades a CredibanCo para que las desarrolle como PSP, el responsable ante el Sistema de Pago, los participantes y los usuarios es la entidad que

ha hecho la delegación, pues la relación contractual del comercio es únicamente con ésta.

Sin perjuicio de lo anterior, el Comercio tiene el deber de cumplir las políticas, pautas y reglas comunes de operación que regulan su actuación y donde se establecen estándares o procedimientos establecidos en Reglamento Operativo de Comercios.

4. Proceso de Transaccionalidad en el SPBVI

El Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (SPBVI) permite realizar transacciones electrónicas de manera inmediata, rápida, segura y eficiente, facilitando la transaccionalidad a través del uso de las tecnologías de acceso autorizadas entre personas y empresas. Este proceso comienza con la transacción y termina con la liquidación inmediata de los fondos que se abonan de manera inmediata en la cuenta de depósito del Comercio.

El usuario o cuentahabiente realiza una transacción, ya sea utilizando una Llave o un QR en un medio de acceso o transfiriendo fondos de su cuenta a una cuenta de depósito.

Al momento de iniciar la transacción desde el canal de la entidad emisora el cuentahabiente envía una solicitud a la entidad emisora del medio de pago quien verifica la validez y autenticidad de la transacción, autorizando la operación.

Una vez autorizada, se envía la información al procesador emisor, quien la transmite a la entidad administradora del sistema de pagos, puede ser CredibanCo, encargado de asegurar que las órdenes de pago y/o transferencia lleguen al sistema del Banco de la República para su correcta liquidación.

Concluido este proceso la entidad adquirente (Entidad donde el Comercio tiene la cuenta de depósito) recibe los fondos y abona en cuenta del comercio, completando así la transacción.

CAPÍTULO TERCERO. PROCESO DE VINCULACIÓN DEL COMERCIO A LOS SPBV ADMINISTRADOS POR CREDIBANCO

1. Solicitud de vinculación del Comercio al SPBV

CredibanCo, como proveedor de servicios de pago (PSP) de la entidad adquirente, vincula Comercios al Sistema de Pagos, por delegación expresa de las entidades financieras, por tanto, tiene la facultad de recibir solicitudes de vinculación de las siguientes formas:

- a. Directamente del Comercio.
- b. A través de los ejecutivos comerciales de CredibanCo.

- c. Por solicitud del banco adquirente.
- d. Mediante un agregador que facilita la incorporación de los Comercios al Sistema de Pagos, actuando como intermediario en el proceso de vinculación.

En cualquiera de los casos mencionados, es posible la vinculación de uno o más establecimientos de Comercio a nombre de una misma persona o con una misma razón social a uno o varios SPBV administrados por CredibanCo.

Una vez presentada la solicitud de vinculación, la entidad adquirente o el PSP, evalúan la capacidad operativa del Comercio, la solvencia y el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios para comenzar el proceso de vinculación y conocimiento del Comercio usuario del Sistema de Pagos.

2. Procesos de vinculación de Comercios al SPBV

Actualmente la vinculación de los Comercios al Sistema de pagos puede hacerse de dos maneras: de forma tradicional o mediante un proceso de Onboarding digital.

2.1. Proceso de vinculación tradicional

En el caso de que el Banco adquirente haya delegado a CredibanCo para llevar a cabo el proceso de vinculación, el Comercio diligencia el formulario único de afiliación que posteriormente se envía al banco adquirente y a CredibanCo para su custodia. Este proceso se hace de forma manual.

Al momento de diligenciar el formulario de afiliación, dependiendo del tipo de Sistema de Pagos al que se vaya a vincular, el Comercio debe indicar la(s) Llave(s) que se vincularán a el medio de pago del comercio, los instrumentos de pago y las marcas franquiciadas que aceptará en su comercio dependiendo de las que habilitadas el Banco adquirente con el que se está procesando la afiliación. De igual forma, el Comercio definirá las modalidades de venta que tendrá disponibles en su establecimiento (presencial y no presencial).

Una vez diligenciado el formulario de afiliación, CredibanCo o un tercero delegado por la entidad adquirente, verifica la veracidad de la información entregada, realiza una debida diligencia y procede a la formalización de la documentación con la finalidad generar y asignar un "Merchant ID" o Código Único (CU) al Comercio que será su identificador en el Sistema de Pagos. Con la asignación del código único, el Comercio queda vinculado al SPBV CredibanCo elegido y se procede a la habilitación de las tecnologías de acceso solicitadas por el Comercio (datáfonos, POS, software de pago, acceso a plataformas de pago en línea, entre otros) en los establecimientos de Comercio o puntos de venta.

El código único asignado al Comercio está directamente asociado a la habilitación de las tecnologías de acceso en el lugar indicado por el Comercio. De tal forma que, una vez instaladas, no se recomienda trasladarlas a otro punto de venta o a un lugar distinto

al que fue registrado en la solicitud, toda vez que esto puede dar lugar a desvíos de fondos.

Habilitadas las tecnologías de acceso, CredibanCo proporcionará la información necesaria sobre los procedimientos operativos para asegurar una correcta implementación y uso de las tecnologías de acceso para venta presente a través del personal técnico encargado de la implementación. En el caso de tecnologías de acceso para venta no presente CredibanCo entregará los manuales de uso correspondientes, además de la capacitación sobre su uso.

Con la suscripción del formulario único de vinculación, el Comercio acepta el presente Reglamento, así como los Términos y Condiciones Generales para Comercios CredibanCo, los Reglamentos de Producto (según los productos y/o servicios habilitados), la Política de Servicio de Acceso a la Red (SAR) vigente y los demás documentos relativos al uso del Sistema de Pagos de CredibanCo.

2.2. Proceso de vinculación en línea (onboarding digital)

En el proceso de Onboarding digital, todo el proceso de alta del cliente descrito anteriormente se realiza de manera digital, ya sea directamente por la entidad adquirente a través de aplicaciones web o mediante un tercero delegado para este fin.

Algunas entidades adquirentes tienen definidos sus propios procesos de vinculación y los llevan a cabo directamente o también pueden delegarlos en terceros distintos a CredibanCo, caso en el cual es la entidad adquirente quien tiene la custodia de la documentación y el proceso de vinculación.

3. Relación del Comercio con la Entidad Adquirente o Pagadora.



Con la finalidad de recibir los fondos provenientes de las transacciones realizadas por los tarjetahabientes o usuarios de instrumentos de pago, se requiere que el Comercio tenga previamente una relación contractual con una entidad adquirente y una cuenta de depósito.

El Comercio debe acordar con su entidad adquirente o entidad pagadora (según corresponda), las condiciones de la adquirencia o procuración para el cobro, así como la comisión de adquirencia correspondiente.

Las entidades adquirentes son responsables de cumplir con las disposiciones legales relativas al conocimiento del cliente (KYC), actualización de información periódica y la prevención de riesgos asociados a la actividad que el Comercio desarrolla.

En ese sentido, las entidades adquirentes son autónomas para definir las políticas y procedimientos para identificar, verificar y monitorear a sus clientes Comercios, así como establecer los términos y condiciones de prestación del servicio.

4. Portabilidad Financiera en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Multifranquicia

El Comercio podrá cambiar de entidad adquirente o pagadora en cualquier momento, conservando su código único, siempre que cuente, con otra entidad que actúe como adquirente o pagadora frente al SPBV para una o varias franquicias compensadas y liquidadas por CredibanCo.

En caso de que el Comercio decida cambiar de entidad adquirente y abrir una nueva cuenta de depósito deberá informar de manera inmediata a CredibanCo, con la finalidad de realizar la actualización correspondiente en nuestros sistemas y evitar riesgos de desvíos de fondos. El no informar la novedad a CredibanCo puede acarrear el bloqueo de las tecnologías de acceso para el Comercio.

Cuando haya un proceso de cambio de entidad adquirente, CredibanCo deberá informar a esta nueva entidad sobre las condiciones de riesgo asociadas al Comercio, especialmente si ha sido notificado de algún incidente o irregularidad en sus operaciones con el adquirente anterior. Será responsabilidad del nuevo adquirente, decidir si asume dicho riesgo, conforme a su política interna y apetito de riesgo. En cualquier caso, el Comercio deberá ser clasificado en Riesgo Medio en el caso de que no haya tenido algún incidente, o en caso contrario como de Alto Riesgo, por lo que, en función de la naturaleza del riesgo, estará sujeto a un monitoreo más exhaustivo.

5. Portabilidad Financiera en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B)

Es la operación que realiza el Cliente de un Participante para trasladar su(s) Llave(s) y asociarla(s) a otro Medio de Pago en un Participante distinto. En este caso el Comercio podrá cambiar de entidad adquirente en cualquier momento, conservando su Llave y/o código único, siempre que cuente, con otra entidad que actúe como adquirente frente al SPBVI CredibanCo.

Sin perjuicio de lo anterior, el proceso de portabilidad se podrá ejecutar una vez el Banco de la República expida las especificaciones técnicas para este proceso.

6. Pignoración de Cuentas

Es el proceso mediante el cual el comercio suscribe un contrato con su entidad adquirente, pagadora o sus acreedores para que con los fondos de la cuenta de depósito adscrita al sistema de pago se satisfagan las obligaciones previamente adquiridas con ellos.

Así mismo, la pignoración de cuenta también se presenta cuando el Comercio le da la instrucción a su entidad adquirente o pagadora según sea el caso que los fondos recibidos sean dispersados a una cuenta diferente a la que previamente indicó en virtud de una obligación dineraria adquirida previamente.

En estos casos, el Comercio tiene la obligación de notificar a CredibanCo, por cualquier medio, para que se realicen las acciones pertinentes dentro del sistema, previa validación y autorización por parte del banco adquirente.

En caso de que, El Comercio con el propósito de evadir el pago de sus obligaciones pretenda cambiar la cuenta de depósito, no notifique el cambio de cuenta, o dicha pignoración no este autorizada por la entidad adquirente o pagadora según sea el caso, CredibanCo no podrá proceder con los cambios y el Comercio asumirá las consecuencias patrimoniales que tal evento le llegaren a causar.

El Comercio asumirá las consecuencias patrimoniales de todo perjuicio que pueda afectar a Credibanco, la entidad adquirente o pagadora según sea el caso a causa de las anteriores conductas.

Se considera como una mala práctica, aquellas situaciones en las que El Comercio tenga dos o más cuentas de depósito habilitadas ante el sistema de pago de bajo valor y después de pignorar una de ellas deja de aceptar pagos únicamente en aquella cuenta pignorada para que su entidad Adquirente no pueda debitarle el pago de las obligaciones contraídas, sin perjuicio de las medidas correctivas que la entidad adquirente afectada imponga al comercio.

7. Vigencia de la vinculación del Comercio al SPBV.

La vinculación del Comercio como usuario de cualquiera de los SPBV administrados por Credibanco es indefinida, siempre y cuando exista una relación contractual entre el Comercio y una entidad adquirente o pagadora y el Comercio tenga habilitada una cuenta de depósitos para la recepción de pagos o transferencias de fondos realizados a través de cualquiera de los SPBV administrados por Credibanco. No obstante, la vinculación del Comercio al Sistema podrá ser bloqueada de manera temporal o definitiva según lo previsto en el presente reglamento y la regulación aplicable a cada tipo de sistema de pagos.

Asimismo, durante el tiempo que dure su vinculación, el Comercio se compromete a colaborar con CredibanCo en los procesos de seguimiento, vigilancia, actualización de información y gestión de riesgos que se requieran, cumpliendo con la normativa vigente y las políticas establecidas por CredibanCo.

CAPÍTULO CUARTO. BLOQUEOS TEMPORALES Y DEFINITIVOS DEL ACCESO AL SPBV

CredibanCo, como administrador de Sistemas de Pagos de Bajo Valor y en aras de proteger la seguridad y estabilidad de los Sistemas que administra, tiene la facultad de negar el ingreso o bloquear las tecnologías de acceso (terminales), en defensa de la seguridad de la información y ciberseguridad de la red, la prevención y mitigación del fraude y la protección de la integridad del mercado.

A continuación, se enuncian las causales que dan origen al bloqueo temporal o definitivo de las terminales y, por ende, al acceso al sistema de pago de bajo valor.

1. Causales de bloqueo temporal del Comercio al SPBV

El bloqueo temporal consiste en la inhabilitación preventiva de las tecnologías de acceso (terminales) impidiendo que el Comercio haga uso de éstas para la recepción de pagos o transferencias de fondos a su cuenta de depósito.

Las causales que dan origen al bloqueo temporal aplican para todos los Sistemas de Pago de bajo valor administrados por Credibanco (tradicional y pagos inmediatos) y son las siguientes:

- 1.1. Por decisión unilateral del Comercio: El Comercio podrá voluntariamente solicitar un bloqueo temporal de las terminales, previa aceptación por parte de CredibanCo.
- 1.2. Cuando se presente inactividad en el uso de las tecnologías de acceso durante un término igual o superior a dos (02) meses.
- 1.3. Cuando el Comercio presente mora en el pago del Servicio de Acceso a la Red (SAR) o cualquier otro servicio prestado y facturado por CredibanCo, caso en el cual dependiendo de la altura de mora habrá lugar a iniciar las acciones de cobro pertinentes.
- 1.4. Cuando el Comercio se encuentre en un proceso de verificación o validación de riesgos relacionado con su operación, en cualquiera de los sistemas administrados por Credibanco, podrá ser bloqueado temporalmente, en uno o varios de los sistemas administrados por Credibanco, hasta que el Comercio gestione y resuelva adecuadamente el evento de riesgo, proporcionando evidencia sustancial y razonable que respalde la solución adoptada, a fin de mitigar el impacto para CredibanCo, el mercado y los participantes.

2. Causales de bloqueo definitivo del Comercio

El bloqueo definitivo consiste en la inhabilitación permanente de la terminal y la eliminación del o los códigos únicos correspondientes a cada uno de los

establecimientos del Comercio. Esto puede ocurrir por solicitud expresa del Comercio o como consecuencia de infracciones cometidas por el Comercio que ponen en riesgo el SPBV.

Las causales que dan lugar al bloqueo definitivo de las terminales y por ende de acceso al Sistema son:

- 2.1. Por decisión unilateral del Comercio: El Comercio podrá voluntariamente solicitar el bloqueo definitivo de sus terminales y en consecuencia la desvinculación del SPBV por solicitud expresa presentada a CredibanCo.
- 2.2. Cuando el Comercio presente mora durante un período de noventa (90) días o más en el pago del Servicio de Acceso a la Red (SAR) o cualquier otro servicio prestado por CredibanCo.
- 2.3. Por circunstancias que afecten la actividad económica del Comercio. CredibanCo podrá bloquear definitivamente las terminales cuando se presenten situaciones que le impidan al Comercio desempeñar normalmente su actividad económica, tales como:
 - a. Cierre definitivo del establecimiento de Comercio o puntos de venta de éste sin que se le comunique tal situación a CredibanCo.
 - b. Estar incurso en un proceso de liquidación, voluntaria u obligatoria.
 - c. Venta o cesión de la actividad comercial a un tercero sin notificar previamente y por escrito a la entidad adquirente y a CredibanCo.
 - d. Cambio de domicilio comercial sin notificar previamente y por escrito a la entidad adquirente y a CredibanCo.
- 2.4. Por inactividad de las tecnologías de acceso habilitadas al Comercio por un término superior a ciento ochenta (180) días.
- 2.5. Por solicitud expresa de la entidad adquirente y/o Incocrédito.
- 2.6. Por afectaciones en la cuenta de depósito que impidan el traslado de fondos al Comercio como bloqueo o cierre de ésta sin que se haya abierto una nueva cuenta y omitiendo la comunicación a CredibanCo.
- 2.7. Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del Comercio sobre la veracidad e idoneidad de la información que debe suministrar a CredibanCo, tales como:
 - a. Entregar información falsa, incompleta o adulterada sobre su actividad económica.
 - b. Vender productos o prestar servicios diferentes o realizar una actividad comercial diferente a la reportada al momento de su vinculación.
 - c. Suministrar información errada o engañosa a los tarjetahabientes o usuarios sobre el valor de los costos de la utilización de los instrumentos de pago en

las terminales habilitadas o informarles que deben pagar costos adicionales por el uso de las terminales.

- 2.8. Cuando por solicitud del área de Cumplimiento de CredibanCo, previa verificación con el Banco adquirente, el Comercio no logre justificar de manera razonable su comportamiento transaccional.
- 2.9. Cuando se tenga conocimiento que el Comercio ha sido utilizado para la comisión de actividades ilícitas de acuerdo con las leyes penales vigentes.
- 2.10. Por haber sido incluido(s) su(s) socio(s), directores y/o administradores en listas internacionales vinculantes para Colombia o cualquier otra lista internacional, en reportes de autoridades locales o extranjeras, por estar incurso(s) en procesos judiciales por delitos fuente de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, soborno, soborno transnacional, corrupción y/o financiación de armas de destrucción masiva o procesos de extinción de dominio iniciado por las mismas causas.
- 2.11. Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones contenidas en este Reglamento, en los Reglamentos de productos y servicios de CredibanCo, en los Términos y Condiciones generales y sus anexos tales como el Anexo SAR.
- 2.12. Por superar los indicadores de fraude respecto del volumen habitual de ventas con instrumentos de pago, comparado con los indicadores de fraude en el mercado por tipo de establecimiento o actividad económica.
- 2.13. Por incumplimiento reiterado de las políticas de uso de las tecnologías de acceso. Las siguientes conductas se consideran contrarias a las buenas prácticas en el uso de las tecnologías de acceso y dan lugar al bloqueo definitivo de éstas:
 - a. Entregar en préstamo las tecnologías de acceso a otro Comercio o solicitar la instalación o implementación de éstas en un Comercio distinto al que presentó la solicitud.
 - b. Hacer caso omiso de los mensajes enviados a través de las terminales electrónicas o tecnología de acceso.
 - c. Realizar cualquier tipo de intervención, manipulación o prueba no autorizada en las tecnologías de acceso entregadas.
 - d. Hacer mal uso de la información relacionada con los instrumentos de pago y/o sus titulares o los tarjetahabientes, que resulte en fraudes o pérdidas económicas para los usuarios del Sistema.
 - e. Fraccionar una misma venta o intentar obtener autorizaciones consecutivas por montos menores, sobre tarjetas que han sido rechazadas.
 - f. Aceptar tarjetas robadas, extraviadas, alteradas, falsificadas o vencidas cuando previa notificación a través del sistema de este hecho.
 - g. Entregar dinero en efectivo por operaciones que se efectúan con tarjetas. Esto no aplica para las tarjetas autorizadas "cash-back" o "retirada de

- efectivo" permitidas en desarrollo de alguno de los programas del Sistema.
- h. Operar con un Código Único o "Merchant ID" diferente al asignado.
 - i. Cobrar o trasladar directamente a los tarjetahabientes la comisión cobrada por la entidad adquirente.
 - j. Solicitar al tarjetahabiente el pago de sumas adicionales por el uso de las tecnologías de acceso.
 - k. No realizar la entrega de los dispositivos dados en comodato en los tiempos y condiciones establecidas por CredibanCo o al momento de la desvinculación.
 - l. Aceptar instrumentos de pago de determinada franquicia cuando no está autorizado por la entidad adquirente para ello.
 - m. No tener sistemas de protección de la información y/o documentación que impliquen o puedan dar lugar a fugas de información, fallas o vulnerabilidades que causen perjuicios a los titulares de los instrumentos de pago y al Sistema de Pagos.

las causales aquí detalladas podrán generar, a discreción y análisis de Credibanco el bloqueo para uno o varios de los sistemas de pagos de bajo valor administrados por Credibanco.

3. Procedimiento de bloqueo de las Tecnologías de Acceso.

Presentada la solicitud de bloqueo de las tecnologías de acceso, ya sea por el Comercio, por la entidad adquirente y/o Incocrédito o debido a una decisión unilateral de CredibanCo, se registra la novedad en el sistema que aplique y se procede con el bloqueo preventivo de tal forma que Comercio no tenga la posibilidad de continuar transando a través de éstas.

En los eventos de bloqueo temporal, CredibanCo inhabilitará el uso de las terminales, hasta tanto, el Comercio subsane las circunstancias que dieron origen a la inhabilitación o hasta cuando solicite nuevamente su habilitación (cuando la solicitud de bloqueo temporal fue voluntaria).

Para los casos que dan lugar a un bloqueo definitivo, CredibanCo inhabilitará inmediatamente la terminal (bloqueo preventivo) y procederá a hacer las verificaciones pertinentes a fin de determinar sí, efectivamente hay lugar a bloquear definitivamente las terminales y desvincular al Comercio del o los SPBV que administre, eliminando el código único asociado a éstas.

En aquellos casos en que procede el bloqueo definitivo de la terminal, CredibanCo bloquea de forma preventiva con la finalidad de que en un término máximo de tres (3) días se compensen y liquiden las transacciones pendientes de ser procesadas. Vencido este término dará de baja la terminal e iniciará el proceso de recogida de los dispositivos en el o los puntos de venta o establecimiento(s) del Comercio.

La factura por los servicios pendientes de pago se remitirá al Comercio en el siguiente periodo de facturación y se incluirá, en caso de que proceda, el valor de los dispositivos que presenten novedades o que no hayan sido recogidos por una causa atribuible al Comercio.

SEGUNDA PARTE. PRINCIPIOS GENERALES Y GESTIÓN DE RIESGOS

Los siguientes principios rigen la prestación de servicios de CredibanCo en su condición de PSP delegado por las entidades financieras, particularmente la vinculación de Comercios al o los Sistemas de Pagos de Bajo Valor administrados por Credibanco, el suministro y habilitación de las tecnologías de acceso y el procesamiento y trámite, cuando aplique, de órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.

CAPÍTULO PRIMERO. PRINCIPIOS GENERALES

1. Principio de Seguridad e Integridad de los Sistemas de Pago y/o Sistemas de Marca

El principio de seguridad e integridad en los sistemas de pago se refiere a la implementación de medidas y prácticas destinadas a garantizar que todas las transacciones sean seguras, confiables y estén protegidas contra fraudes y fallas, lo que implica la implementación de procesos destinados a la detección y prevención de actividades fraudulentas.

Este principio supone la protección de los datos transaccionales y la información personal de los usuarios de accesos no autorizados y ciberataques a través del uso de herramientas de seguridad de la información.

De igual forma, implica el deber para el Sistema de Pago de operar de manera continua sin interrupciones significativas, incluso en situaciones de emergencia, garantizando en todo momento la integridad de las transacciones.

Todos los participantes de los Sistemas de Pagos administrados por CredibanCo deben cumplir con las obligaciones derivadas de este principio y deben velar por su buen funcionamiento previniendo y alertando acciones fraudulentas o al margen de la ley.

CredibanCo en atención a este principio, a las políticas y condiciones de los sistemas de marca (franquicias) en lo que se refiere al Sistema Multifranquicia, tiene la facultad de:

- 1.1. Solicitar a la Entidad Adquirente condicionar la vinculación de Comercios que desarrollen actividades de segmentos de alto riesgo para la integridad y seguridad del o los Sistemas, teniendo la posibilidad de negar la vinculación o desvincular a los Comercios que de acuerdo con las matrices de riesgo impliquen

la materialización de situaciones consideradas de alto riesgo para el Sistema de Pagos.

- 1.2. Para estos efectos, se entienden como segmentos de alto riesgo aquellos relacionados con negocios de suerte o azar, entretenimiento de adultos, expendios de bebidas alcohólicas, casas de préstamo, compraventas con pacto de retroventa 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 en lo pertinente.
- 1.3. Desvincular comercios que hayan sido utilizados como instrumento en la comisión de actividades ilícitas o cuya actividad real corresponda a una distinta a la reportada al Sistema de Pagos.
- 1.4. Desvincular comercios que registren niveles excesivos de fraude o no cumplan con los niveles de servicio en relación con los tarjetahabientes, de acuerdo con lo definido en este Reglamento.
- 1.5. Desvincular comercios que incumpla con el deber de confidencialidad de la información previsto en este Reglamento o que registre una alta vulnerabilidad en materia de seguridad de la información.
- 1.6. Desvincular comercios que por instrucción de la Entidad Adquirente que tiene una licencia directa con el sistema de marca, no está autorizado para aceptar instrumentos de pago de ese Sistema de Marca.

En los eventos en que el Comercio en el desarrollo de sus actividades vulnere el principio de seguridad e integridad de la red, CredibanCo tendrá la facultad, de manera unilateral, de tomar las acciones que considere necesarias con la finalidad de proteger el Sistema, por ejemplo, bloquear preventivamente el acceso del Comercio al Sistema de Pagos.

2. Principio de Transparencia

Este principio busca fomentar la confianza y la integridad de los sistemas de pagos, permitiendo a los participantes y usuarios tomar decisiones informadas y conscientes. La transparencia implica no solo la divulgación de información relevante, por ejemplo, de condiciones de acceso y tarifas, sino también la comunicación proactiva y accesible, garantizando que los participantes y usuarios comprendan plenamente los costos, beneficios y riesgos asociados con los servicios que ofrece CredibanCo.

3. Principio de Inclusión y Eficiencia en el SPBV

CredibanCo, como administradora de Sistemas de Pagos, tiene como prioridad fomentar el uso y la aceptación de tarjetas y en general de otros medios de pago. Con la finalidad de dar cumplimiento y hacer efectiva la aplicación de este principio, se compromete a:

- 3.1. Mantener un alto estándar de servicio: Asegurar que su plataforma tecnológica opere de manera eficiente, segura y confiable. Así como exigir a los participantes de los Sistemas y usuarios adoptar y promover prácticas destinadas a brindar un servicio de calidad.
- 3.2. Facilitar herramientas a los Comercios: Proveer a los Comercios herramientas que les permitan expandir su mercado y acceder a servicios de procesamiento de pagos de manera ágil y segura.
- 3.3. Monitorear y mejorar continuamente: Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.

4. Principio de Integridad.

Este principio tiene como finalidad mantener la seguridad y confiabilidad de las transacciones realizadas a través de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor (SPBV-SPBVI), a través de la implementación de medidas de seguridad robustas para evitar eventos de fraude y errores. Esto incluye la implementación de tecnologías avanzadas de encriptación y autenticación, así como el monitoreo permanente de los participantes del Sistema para garantizar su integridad.

5. Principio de Estabilidad del Sistema

A través de este principio se busca asegurar que los Sistemas de Pagos sea capaz de operar sin interrupciones significativas frente a la tecnología e infraestructura controlada por Credibanco. Esto implica establecer protocolos de recuperación ante desastres, mantener redundancias en la infraestructura tecnológica y realizar pruebas de estrés regularmente para evaluar la capacidad del sistema.

La aplicación de este principio no implica para CredibanCo asumir una obligación de resultados en cuanto al funcionamiento ininterrumpido y libre de errores de la plataforma tecnológica del sistema de pagos, por tanto, aunque CredibanCo se compromete a mantener altos estándares de servicio y seguridad en su plataforma tecnológica, no garantiza que ésta funcionará sin interrupciones y/o fallos en todo momento.

Para el caso del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (Bre-B), el cual se encuentra compuesto por infraestructura y tecnología de Credibanco y de otros actores como lo serían otras EASPBVI y el Banco de la República, Credibanco no asumirá obligación ni responsabilidad alguna frente a fallas presentadas en la tecnología y/o infraestructura de actores terceros a Credibanco.

6. Principio de Interoperabilidad

Este principio busca facilitar la integración y compatibilidad entre diferentes sistemas de pago para que puedan trabajar de manera coordinada, para ello se requiere la adopción de estándares comunes, la colaboración entre diferentes proveedores de servicios de pago (PSP) y la implementación de interfaces abiertas que faciliten la conexión y el intercambio de información que permita la comunicación continua entre Sistemas, lo que mejora la experiencia de los usuarios y promueve la innovación y la competencia en el mercado de pagos.

7. Principio de Protección de los derechos de los usuarios del Sistema

Este principio se centra en asegurar que los usuarios de sistemas de pago estén protegidos en todo momento a través de la implementación políticas de privacidad estrictas destinadas a la protección de la información de los usuarios y al manejo seguro y responsable de sus datos. De igual forma implementando medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado, el fraude y otros riesgos a la seguridad de la información y finalmente, habilitando canales de atención eficientes, de tal forma que, los usuarios reciban soporte oportuno y adecuado en caso de inconvenientes o inquietudes acerca del uso del Sistema de Pagos.

CAPÍTULO SEGUNDO. GESTIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

1. Riesgo de Fraude

El riesgo de fraude se refiere a la posibilidad de que el Comercio sufra pérdidas ocasionadas en actividades fraudulentas relacionadas con el uso de los instrumentos de pago, como por ejemplo uso de información personal robada para la realización de pagos no autorizados.

Por regla general, en las ventas presenciales, el comercio no asume el riesgo de fraude si los dispositivos habilitados han leído correctamente la banda magnética, el chip de las tarjetas, el código QR u otro mecanismo de lectura de datos. Además, debe haberse confirmado el PIN, la firma digital del ordenante o cualquier otro mecanismo de autenticación similar y haber realizado el cotejo y verificación de los instrumentos de pago utilizados por los clientes.

En las ventas no presenciales, el Comercio es quien asume el riesgo de fraude, ya que cuenta con las herramientas necesarias para identificar transacciones inusuales o sospechosas según el segmento de mercado en el que desarrolla su actividad y, por tanto, conoce los riesgos asociados a las transacciones realizadas a través del comercio electrónico.

En consecuencia, el Comercio asumirá el riesgo de fraude en los siguientes casos:

- 1.1. Cuando luego de la investigación realizada por la entidad adquirente y/o su PSP, se establezca que faltó a su deber de diligencia y cuidado en las actividades de verificación y cotejo que tiene a su cargo.
- 1.2. Cuando se pruebe que empleados del comercio participaron en el fraude.
- 1.3. Cuando la entidad adquirente o pagadora haya previsto contractual o reglamentariamente la responsabilidad del Comercio por superar los indicadores de fraude.

Sin embargo, en aquellos casos en que el Comercio cuente con sistemas de prevención y mitigación del fraude como lo es 3DSecure, no estará obligado a asumir este riesgo, ya que el mismo se traslada a la entidad adquirente.

2. Riesgo en la relación de intercambio

El Comercio es responsable, en todos los casos frente al tarjetahabiente por las obligaciones comerciales derivadas de la venta de bienes o prestación de servicios, en consecuencia, se obliga a mantener indemne a la entidad adquirente y a CredibanCo como su PSP de los riesgos inherentes a su actividad comercial.

No obstante, las entidades que participan en el SPBV actuarán en desarrollo de las disposiciones de protección al consumidor, efectuando los cargos o contracargos a que haya lugar.

3. Riesgo Operativo

El riesgo operativo es inherente a la actividad comercial, razón por la cual los actores intervinientes en el proceso de transaccionalidad asumen obligaciones de medio, esto significa que no se comprometen a garantizar la continuidad del servicio ni a evitar los riesgos a los que está expuesta la plataforma tecnológica del SPVB.

En consecuencia, ni CredibanCo ni las entidades adquirentes o pagadoras asumen responsabilidad de resultado respecto de la continuidad del servicio.

CAPÍTULO TERCERO. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/PADM).

1. Declaración sobre el origen de los recursos.

Al vincularse a cualquiera de los Sistemas de pagos de bajo valor administrados por CredibanCo, el Comercio declara bajo la gravedad de juramento que su patrimonio y las fuentes económicas que le permiten desarrollar su objeto social, no son fruto de actividades ilícitas o relacionadas con delitos fuente de lavado de activos, financiación del terrorismo y/o proliferación de armas de destrucción masiva y que sus administradores, socios, directores no han sido o están siendo investigados o

condenados por la comisión de alguno de los delitos mencionados y/o por cualquier delito conexo con éstos o delitos fuente previstos en las normas vigentes.

En consecuencia, el Comercio asume total responsabilidad frente a la entidad adquirente y a CredibanCo, así como frente a terceros por los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de esta declaración.

De igual forma, el Comercio se compromete a no utilizar los recursos ni la tecnología proporcionada por CredibanCo para canalizar o realizar operaciones relacionadas con actividades descritas en los artículos 323 y 345 del Código Penal Colombiano, y demás normas que los complementen, modifiquen o actualicen, y en cumplimiento con las disposiciones nacionales e internacionales sobre prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, por tanto, el Comercio exonera a CredibanCo de cualquier responsabilidad derivada de la ejecución de este tipo de operaciones.

2. Conocimiento de sus clientes (KYC)

El Comercio asume la obligación de conocer a sus clientes y proveedores con la finalidad de gestionar en debida forma, prevenir y mitigar los riesgos LA/FT/PADM. Esto implica que el Comercio recopile información básica y verifique la identidad de las personas naturales y/o jurídicas con quienes realiza transacciones, de tal suerte que esté en la capacidad de monitorear sus transacciones de manera efectiva y pueda detectar actividades inusuales o sospechosas que podrían derivar en riesgos de fraude o riesgos LA/FT/PADM.

3. Identificación y evaluación de riesgos

De igual forma, al vincularse al Sistema de pagos de bajo valor el Comercio asume el deber de identificar y evaluar los riesgos asociados al LA/FT/PADM, lo que supone, además de conocer a sus clientes, analizar la transaccionalidad de forma permanente, particularmente cuando esta se lleva a cabo a través de comercio electrónico, con la finalidad de identificar transacciones inusuales o sospechosas por parte de los usuarios de instrumentos de pago.

4. Implementación de políticas y procedimientos de prevención

Los Comercios tiene la obligación de adoptar políticas y establecer procedimientos claros para prevenir y controlar este tipo de riesgos, para ello deben capacitar permanentemente a su personal, implementar controles internos y crear mecanismos de monitoreo continuo de las transacciones que cursan a través del sistema de pagos.

CAPÍTULO CUARTO. COMPROMISO ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN.

1. Adhesión a la Política Tolerancia Cero de CredibanCo

Al momento de la vinculación del Comercio a cualquiera de los Sistemas de Pagos administrados por CredibanCo, éste se compromete a cumplir en todo momento con la Política Tolerancia Cero establecida por CredibanCo.

Esta política es un mecanismo de prevención y lucha contra la corrupción, el soborno, el soborno transnacional y el fraude corporativo. En consecuencia, el Comercio se compromete a rechazar estas conductas en cualquier circunstancia, adoptando prácticas y políticas destinadas a prevenir y combatir estos delitos, tales como capacitación continua a sus empleados, implementar mecanismos de reporte de actividades sospechosas, contar con canales de denuncia seguros y confidenciales que faciliten el reporte de actividades sospechosas de forma anónima, entre otros.

En cumplimiento de esta política, los Comercios se comprometen a implementar mecanismos destinados a revisar periódicamente las transacciones y operaciones realizadas dentro del giro ordinario de sus negocios que permitan la detección y prevención de actos de soborno y corrupción.

El Comercio se compromete a promover la transparencia en todas las operaciones comerciales que lleve a cabo, lo que implica mantener registros de todas las transacciones, asegurando en todo momento que sus empleados cumplan con las políticas antisoborno y anticorrupción establecidas, de tal forma que el Comercio, sus propietarios, accionistas, beneficiarios reales, directores y/o administradores pueden estar incluidos en los listados de la OFAC o en las listas de control de la ONU o cualquier otro listado internacional de similar implicación.

2. Declaración de Conflicto de Interés

En caso de que el Comercio, sus accionistas y/o administradores, así como sus empleados, lleguen a verse involucrados en situaciones que puedan comprometer su imparcialidad o integridad en las negociaciones que estén llevando a cabo con CredibanCo y/o durante la prestación de servicios deben reportar esta situación a CredibanCo a través de los canales oficiales, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información.

TERCERA PARTE. TECNOLOGÍAS DE ACCESO DE CREDIBANCO

CAPÍTULO PRIMERO. TIPOS DE TECNOLOGÍAS DE ACCESO

CredibanCo en su condición de entidad administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor (SPBV), ha sido delegado por las entidades adquirentes o emisoras para, entre otras funciones, suministrar las tecnologías de acceso (de acuerdo con la definición aplicable a los múltiples sistemas de pago de bajo valor administrados por CredibanCo) a los Comercios con la finalidad de que sirvan para iniciar órdenes de pago y/o transferencias con o sin instrumentos de pago.

En consecuencia, CredibanCo tiene la propiedad, licencias y derechos sobre las tecnologías de acceso que ofrece, según los términos y condiciones de uso de éstas y las reglas contenidas en este documento y sus anexos, que el Comercio declara conocer y aceptar.

En ejercicio de esta delegación, CredibanCo podrá suministrar directamente a los Comercios las tecnologías de acceso, sin necesidad de una solicitud por parte de las entidades adquirentes, cuando ha desarrollado nuevas tecnologías o servicios que aún no han sido adoptados por éstas.

De igual forma, podrá hacerlo cuando existan acuerdos comerciales específicos entre CredibanCo y los Comercios, permitiendo una relación directa para la provisión de tecnologías de acceso y cuando se trate de servicios o tecnologías altamente especializados que requieren una implementación directa por parte de CredibanCo para asegurar su correcto funcionamiento y soporte técnico.

1. Tecnologías de Acceso para venta presente

Para ventas presenciales (VP) CredibanCo provee las siguientes tecnologías de acceso:

- 1.1. **Datáfonos:** Dispositivos que conectan al Comercio con la entidad financiera emisora para autorizar y procesar transacciones realizadas mediante instrumentos de pago (tarjetas débito y crédito, entre otras) u otras tecnologías. Los datáfonos se conectan a una línea telefónica o a través de una conexión inalámbrica (como Wi-Fi o GPRS) para procesar las transacciones de pago. Usualmente no incluyen funcionalidades adicionales a las descritas.

Para el caso de operaciones Bre-B, el datafono será el dispositivo encargado de exponer las tecnologías de acceso que permiten iniciar las Órdenes de Pago y/o

Transferencias de Fondos Inmediatas, y el procesamiento será efectuado por la tecnología de lectura de las tecnologías de acceso.

1.2. Terminales Punto de Venta (POS): Estos dispositivos tienen incluidos componentes adicionales a la autorización y procesamiento de transacciones, como impresora de tickets, lector de código de barras y un software de gestión, lo que permite a los Comercios aceptar distintos métodos de pago además de las tarjetas débito y crédito, como vales. Dentro de las funcionalidades adicionales que ofrece, está la gestión de ventas e inventarios, la generación de informes y la integración de programas de lealtad para clientes, entre otros. Es un sistema integral más completo que facilita la gestión del negocio y la automatización de procesos.

1.3. Códigos QR: Los códigos QR son utilizados para pagos móviles. Los Comercios pueden generar un código QR que los clientes escanean con sus teléfonos móviles o lectores de códigos QR para realizar pagos instantáneos.

Los códigos QR pueden ser estáticos (su contenido no cambia, generalmente impreso) o dinámicos (cambia su contenido para cada compra, generado por software en tiempo real), con la finalidad de facilitar la aceptación de pagos mediante el uso de billeteras electrónicas o acceso móvil, a través del estándar internacional EMVCo; de esta manera simplificar la interacción entre el tarjetahabiente y el medio de pago sin exposición de la tarjeta de manera física, ampliando los puntos de acceso.

1.4. Dispositivos NFC: Esta tecnología permite a los tarjetahabientes realizar pagos simplemente acercando su tarjeta o dispositivo móvil a un lector compatible. La solución Tap to Phone utilizada en este tipo de dispositivos permite que un teléfono móvil funcione como una terminal que permita la aceptación de pagos sin contacto (Contactless), habilitando la funcionalidad de Near Field Communication (NFC) en el teléfono móvil a través de una aplicación en el sistema operativo Android.

2. Tecnologías de Acceso para venta no presente

Para ventas en línea o no presenciales el Comercio puede hacer uso de las siguientes tecnologías:

2.1 Pasarela de Pagos IPAY: Plataforma de CredibanCo que facilita la transferencia de fondos entre el comprador y el vendedor en una transacción en línea. La plataforma actúa como un intermediario que conecta el sitio web del comercio con la red de procesamiento de pagos para transacciones realizadas con tarjetas de crédito y débito.

2.2 Aplicaciones Móviles: Las aplicaciones de banca móvil y billeteras digitales (también conocidas como terminales virtuales) permiten a los usuarios realizar pagos y transferencias directamente desde sus dispositivos móviles. Estas

aplicaciones suelen incluir funciones como la autenticación de datos, ingreso de contraseñas y PIN's para autorización de transacciones o autenticaciones biométricas para hacer las transacciones más seguras.

- 2.3 Plataformas de Pago en Línea:** Estas plataformas permiten a los Comercios aceptar pagos a través de sus sitios web. Los usuarios ingresan sus datos de pago en un entorno seguro para completar sus compras en línea.
- 2.4 Integración directa API CredibanCo:** Es un método de integración al sistema de pagos de CredibanCo que permite habilitar la página del Comercio para recibir pagos a través de internet, manteniendo el dominio e interfaz gráfica de su página, estableciendo comunicación con CredibanCo para el procesamiento de dichos pagos. El servicio, permitirá al Comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito.
- 2.5 Botón de pagos CredibanCo:** Este servicio consiste en la integración del botón de pagos de CredibanCo al Comercio para recibir pagos en su página web con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE. Esta alternativa es utilizada por Comercios que tienen una página web y un carrito de compras, pero que no disponen de un medio de acceso para pago online.

El Comercio puede implementar el botón de pagos a través de Integración propia e integración asistida. En ambos casos se integra el botón de pagos a la página web del Comercio, pero en la integración asistida éste ya cuenta con el carrito de compras.

- 2.6 Link de pagos CredibanCo:** Este servicio consiste en el envío de un link seguro con los datos de la venta al tarjetahabiente a través de diferentes canales de comunicación online como correo electrónico, redes sociales, entre otros. Para este efecto, CredibanCo entrega un acceso web al generador de pagos asistidos, que permite enviar los datos del Comercio y de la compra al usuario final. Este servicio permite al Comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.
- 2.7 Link de pagos automático:** Este servicio consiste en disponer, de forma sencilla y automática, una URL de pago en la página del Comercio. Este link se puede compartir a través de diferentes canales de comunicación online al Comercio y le permite aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE. No es necesario que el Comercio tenga una certificación PCI para adquirir este servicio.
- 2.8 Link de pagos plus CredibanCo:** Consiste en la habilitación de un mecanismo para el envío de los datos de la venta al tarjetahabiente mediante una URL segura, la cual brinda la opción de introducir información personalizada en campos abiertos previamente configurados por el Comercio. Esta solución permite configurar links de pago de forma individual y masiva de acuerdo con las necesidades del Comercio a través de diferentes canales de comunicación online como correo electrónico, redes sociales, entre otros. El servicio permite al Comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.

2.9 Web de Pagos CredibanCo: Consiste en habilitar un conector de pagos asistidos para el Comercio en una página Web segura que permite procesar los pagos de órdenes remitidas por los Tarjetahabientes a través de órdenes telefónicas y/o por correos electrónico, de manera segura.

2.10 Pagos en lote o recurrencia: Este servicio consiste la habilitación de un conector de pagos asistido al Comercio, el cual permite recibir y realizar el cargue masivo de transacciones mediante archivo planos, a través de una página web segura, con la información para el pago previamente autorizada por el tarjetahabiente.

El servicio Pago en Lote o Recurrencia permite recibir pagos periódicos volviendo más eficientes los procesos de los clientes del comercio, en este esquema podrá administrar, tanto los datos para realizar los pagos, como la periodicidad del cargue.

2.11 Token Requestor: Servicio de aprovisionamiento de tokens que reemplaza el PAN en todo el flujo de la transacción por un único token. El alcance de este servicio es para la franquicia VISA.

Esto permite dar mayor seguridad a las transacciones VNP de la pasarela de CredibanCo y da cumplimiento al mandate AI 11014 de VISA, los clientes de los Comercios de nuestra pasarela serán notificados del proceso de tokenización.

3. Entrega y habilitación de los dispositivos o tecnologías de acceso.

CredibanCo entrega los dispositivos a los Comercios en comodato gratuito, es decir, que no fija un valor por su uso ni un plazo para su restitución, por tanto, CredibanCo podrá solicitarle en cualquier momento la devolución de éstos. Esto significa que la entrega de los dispositivos al Comercio no implica cesión de la propiedad o de derechos de propiedad intelectual.

Sin embargo, dependiendo del tipo de tecnología entregada, CredibanCo está facultado para cobrar los costos relacionados con su implementación, programación y puesta en marcha, así como la imposición de determinados volúmenes transaccionales mensuales con la finalidad de eximir al Comercio del cobro por el acceso a la red transaccional (SAR).

Cuando el Comercio adquiere el servicio Pago Móvil, CredibanCo le transfiere la propiedad del dispositivo.

4. Proceso de Terminalización o instalación de las tecnologías de acceso.

4.1 Terminalización en venta presente

Cuando el Comercio solicita dispositivos para ser usados en Venta presente, CredibanCo lleva a cabo el proceso de instalación y puesta en marcha en los establecimientos o puntos de venta que el Comercio le ha indicado previamente. En estos casos la configuración del dispositivo se hace en el lugar en el que será utilizado y la persona designada por el Comercio para la recepción del dispositivo será responsable de verificar y suscribir el acta de entrega en señal de aceptación. En el acta se detallará el tipo de tecnología entregada e instalada en el Comercio, así como el número de terminales entregadas.

4.2 Terminalización en venta no presente

En el evento en que el Comercio vinculado solicite la terminalización para Venta no presente, esta se realiza habilitando ya sea la pasarela de pagos de CredibanCo, el botón o el link de pagos, según el caso, en la página web del Comercio.

Una vez se lleva a cabo la implementación, se suscribirá un acta en la que conste que esta se realizó en debida forma.

De igual forma, en los casos de terminalización para venta no presente, en el acta de entrega debe quedar consignado el nombre, cargo y número de documento de identificación de la persona designada por el Comercio quien debe suscribirla en señal de aceptación de la entrega, instalación y habilitación de los dispositivos, así como de su correcta parametrización.

4.3 Término para objetar la implementación de los dispositivos

Una vez entregada, instalada y parametrizada la terminal (fija o digital), el Comercio tiene treinta (30) días calendario para solicitar que se realicen correcciones o ajustes y/o presentar reclamaciones derivadas de la instalación y/o parametrización de los dispositivos.

Vencido este término sin que el Comercio se haya pronunciado sobre la entrega y/o habilitación de las tecnologías de acceso, se entenderá que tanto la instalación como la parametrización fue correcta, de tal forma que no habrá lugar a reclamaciones posteriores derivadas de errores en la parametrización de los dispositivos, toda vez que es responsabilidad del Comercio identificar cualquier anomalía que afecte el flujo de transaccionalidad o la dispersión de recursos, es decir el abono de los dineros a la cuenta de adquirencia de Comercio, entre otros.

5. Políticas de uso de las Tecnologías de Acceso

Los Comercios deben cumplir no solo con lo que indica este Reglamento, sino también con los Reglamentos de producto de cada tecnología que se utilice en los puntos de venta. Esto incluye las políticas del Servicio de Acceso a la Red (SAR), cuando apliquen, y otros documentos relacionados con el uso de tecnologías físicas o digitales, como las instrucciones para operar los dispositivos.

Una vez completado el proceso de instalación y realizadas las pruebas de transaccionalidad, el Comercio debe verificar que, tanto la instalación, como la parametrización se realizó en debida forma, particularmente en lo que se refiere a la marcación de la cuenta de adquirencia, donde se realizarán los depósitos de recursos, la identificación del Comercio (configuración del Código Único) y el cálculo de los componentes adicionales a las operaciones, por ejemplo impuestos (IVA, Imptoconsumo, etc.) o retenciones aplicables, según las actividades que desarrolla.

Con las tecnologías de accesos en funcionamiento para venta presente (VP) y/o venta no presente (VNP), el Comercio podrá recibir pagos o transferencias de fondos en su cuenta de adquirencia y en consecuencia es responsable de:

5.1. Utilizarlas exclusivamente para la recepción de pagos, de acuerdo con la actividad económica reportada y las funcionalidades habilitadas por CredibanCo. Esto significa que la tecnología debe ser utilizada únicamente para las operaciones comerciales realizadas en el (los) punto(s) de venta físico(s) en los que se solicitaron o en el (los) Comercio(s) electrónico(s) en que fueron implementadas.

5.2. Cumplir con las condiciones de productividad (meta transaccional mensual) atendiendo a los volúmenes transaccionales mensuales acordados previamente o con el pago del Servicio de Acceso a la Red (SAR), según corresponda, en función de la tecnología de acceso entregada.

5.3. Utilizar y custodiar los dispositivos y accesorios entregados, de forma adecuada, cumpliendo en todo momento las condiciones específicas de uso establecidas en los manuales de uso y licencias de éstos.

5.4. Capacitar al personal designado para operar las tecnologías de acceso. En los eventos en que éstas sean usadas por personal del Comercio que no ha sido capacitado o no tiene conocimiento del uso del dispositivo, el Comercio asumirá la responsabilidad total de los daños ocasionados por este hecho.

5.5. Abstenerse de manipular de cualquier forma o efectuar, por cuenta propia o a través de terceros, adaptaciones, reparaciones o reprogramaciones en los dispositivos entregados (POS y/o datáfonos).

5.6. Autorizar al personal de CredibanCo la inspección, programación, reconfiguración, mantenimiento y revisión de los dispositivos y sus accesorios de manera periódica o cuando se requiera en caso de que los dispositivos presenten fallas.

- 5.7. Permitir las actualizaciones, certificaciones y recertificaciones de las tecnologías de acceso obtenidas, cuando el proveedor indique la necesidad de la realización de alguna de estas actividades.
- 5.8. Autorizar a CredibanCo, en los casos que se requiera, la instalación provisional de otros dispositivos con el objeto de mantener en condiciones similares la continuidad de la operación.
- 5.9. El Comercio deberá notificar a CredibanCo en caso de que, por fuerza mayor, readecuación física de los puntos de venta y/o traslado de la sede física del comercio, los dispositivos entregados deban ser trasladados del lugar inicial de instalación.
- 5.10. Abstenerse de cambiar la ubicación física de los dispositivos cuando éstos hayan sido entregados e instalados en un lugar determinado o un punto de venta específico, toda vez que puede dar lugar a desvío de fondos. En los casos en los cuales, debido a traslado del Comercio, adecuaciones locativas o fuerza mayor, sea necesario trasladar los dispositivos, el Comercio notificará a CredibanCo esta situación con antelación, de tal forma que, Credibanco pueda hacer el traslado de los dispositivos.
- 5.11. Abstenerse de prestar dispositivos a Comercios distintos a los que estén asociados, pues se considera como una mala práctica, que puede dar lugar a desvío de fondos.
- 5.12. Informar a CredibanCo, a su entidad adquirente o a CredibanCo cualquier irregularidad que detecte en el funcionamiento de las tecnologías de acceso.
- 5.13. Restituir a CredibanCo los dispositivos junto con los accesorios periféricos entregados, en la oportunidad prevista y en perfecto estado de funcionamiento, salvo el normal desgaste por el paso del tiempo, sin que pueda retenerlos por ninguna causa. Cuando sea imposible restituir los dispositivos, el Comercio se obliga a pagar del valor de reposición del equipo.
- 5.14. En el cumplimiento de esta obligación, se estima solidariamente responsable al propietario del Comercio y al (los) representante(s) legal(es) en ejercicio al momento de la terminación del servicio.

6. Responsabilidad por el uso indebido y/o pérdida de los dispositivos.

CredibanCo asegura el mantenimiento de los dispositivos entregados a los comercios, según el tipo de tecnología de acceso proporcionada. Asimismo, asume el deterioro normal de éstos, excepto cuando se adquiere el servicio Pago Móvil, en cuyo caso, el comercio adquiere la propiedad del dispositivo y, por tanto, es el único responsable de su uso y cuidado.

El Comercio tiene el deber de responder por los daños derivados del uso inadecuado de las tecnologías proporcionadas por CredibanCo, así como por los costos en caso de hurto o pérdida (total o parcial) de las terminales y accesorios periféricos instalados, específicamente por:

- 6.1. Utilizar los equipos en condiciones ambientales, eléctricas y/o de temperatura diferentes a las indicadas en las especificaciones técnicas dadas por el fabricante del dispositivo (las cuales le son entregadas al Comercio al momento de la habilitación de la tecnología de acceso).
- 6.2. Modificar o configurar, directamente o a través de un tercero, los equipos (hardware y software) sin autorización expresa de CredibanCo.
- 6.3. Utilizar indebidamente el dispositivo, para actividades ilegales o para una finalidad distinta a aquella especificada por el fabricante.

El comercio es responsable por cualquier daño que sufran los dispositivos debido a cortocircuitos, variaciones en la corriente eléctrica, humedad, fallas en el sistema de aire acondicionado o incendios. También debe responder por la pérdida de los dispositivos que se le hayan entregado para su uso, incluso si dicha pérdida ocurre por causas externas como hurto o disturbios, consideradas caso fortuito o fuerza mayor.

En estos casos, el Comercio pagará a CredibanCo, el valor del equipo en libros (costo histórico menos depreciación) al momento del daño o pérdida. El valor del dispositivo no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del costo de adquisición.

Cuando el Comercio utilice tecnologías de acceso de CredibanCo como datáfonos tipo POS o Android, será responsable por los daños ocasionados en los elementos periféricos, como cables y cargadores, cuya vida útil pueda verse afectada por el uso inadecuado. Cuando estos elementos presenten daños antes del período de vida útil indicado por el fabricante, el Comercio deberá pagar a CredibanCo el valor de reposición del elemento dañado.

El Comercio responderá por cualquier daño físico o material que los bienes o equipos puedan causar a terceros, excepto aquellos que correspondan a defectos del fabricante o proveedor.

7. Soporte y Mantenimiento de los Dispositivos.

El soporte y mantenimiento de las tecnologías de acceso habilitadas será prestado por CredibanCo y/o por los proveedores designados por éste en la dirección donde fueron entregados.

El mantenimiento comprende actividades tendientes a diagnosticar y corregir fallas mediante la revisión, reparación, ajuste y/o sustitución de las partes o equipos/software que CredibanCo considere dentro del periodo de prestación del servicio de acceso a la red, siempre y cuando las fallas no hayan sido ocasionadas por las causales que exoneran a CredibanCo de asumir tal costo.

CredibanCo no garantiza que los terminales y las comunicaciones que se hagan a través de estos se encuentren libres de errores, fallas, interrupciones o cualquier otro tipo de situaciones semejantes.

8. Desvío de Fondos

El desvío de fondos se presenta cuando en los dispositivos habilitados por CredibanCo para uso del Comercio, se presenta una falla de origen técnico o un error operativo, ya sea porque se hizo una incorrecta configuración de la tecnología de acceso o por su utilización en un punto de venta distinto al autorizado para su implementación.

El desvío de fondos también puede ocurrir por desplazamiento del dispositivo de un punto físico a otro (como préstamo entre distintos establecimientos de Comercio) o por error al habilitar el dispositivo en un punto de venta distinto a aquel en el que debía habilitarse.

Asimismo, puede presentarse un desvío de fondos cuando el banco adquirente no actualiza ante CredibanCo la cuenta de depósito que el Comercio está usando y se envían los fondos a una cuenta distinta a la autorizada actualmente por el Comercio para recibir los recursos.

Estas situaciones dan lugar a que la transferencia de fondos se haga en una cuenta de depósito distinta a la asociada al dispositivo entregado, razón por la cual, salvo falla técnica o error atribuible exclusivamente a CredibanCo, éste no asume ninguna responsabilidad por los impactos económicos que el desvío de fondos ocasione al Comercio, toda vez que son consecuencia de su propia acción u omisión.

9. Autorización traslado de recursos

Con la suscripción y aceptación de este reglamento, El Comercio autoriza expresamente a las redes procesadoras de transacciones realizadas con tarjetas de las franquicias VISA, MasterCard, American Express, UPI y Diners para que, en caso de presentarse cualquier evento del que se derive un desvío de fondos hacia su cuenta de adquirencia, éstas puedan de forma inmediata, trasladar dichos recursos a la cuenta correspondiente, sin necesidad de requerimientos adicionales por parte de CredibanCo o de cualquier otra red autorizada para el procesamiento de transacciones.

CAPÍTULO SEGUNDO. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los Sistemas de información, programas, soluciones, desarrollos, aplicaciones modelos de negocio y en general derechos intangibles susceptibles de propiedad intelectual, desarrollados, producidos o utilizados por CredibanCo para el funcionamiento de las tecnologías de acceso y en general del Sistema de pagos es propiedad de CredibanCo, sin perjuicio de los derechos de terceros, por tanto, el Comercio reconoce la titularidad que CredibanCo tiene sobre éstos.

CredibanCo reconoce y extiende al Comercio los derechos que tiene sobre las herramientas informáticas que le ha suministrado para su uso de manera limitada y no exclusiva, con la finalidad de utilizar el software y/o elementos conexos en su operación comercial.

Así mismo, el Comercio es responsable de la titularidad o los derechos de uso respecto de los elementos que utiliza para conectarse con la plataforma tecnológica del Sistema de Pagos administrado por CredibanCo para la aceptación de instrumentos de pago.

1. Obligaciones relativas al uso de software

Con la adhesión a este Reglamento por parte del comercio se compromete a:

- 1.1. Utilizar el software, las herramientas y los elementos conexos para los fines establecidos y de acuerdo con los reglamentos de producto y/o servicio de CredibanCo.
- 1.2. Abstenerse de realizar copias no autorizadas de la información a la que tiene acceso, así como de los manuales y demás documentos entregados por CredibanCo con el software o herramienta licenciada.
- 1.3. Devolver a la terminación de la prestación del servicio los elementos conexos entregados para la ejecución de este.
- 1.4. Borrar o eliminar de forma segura el software o herramienta entregada y proceder a la devolución de las copias de seguridad cuando CredibanCo se lo solicite.
- 1.5. Abstenerse de realizar modificaciones o intervenciones al software o herramientas licenciadas directamente o a través de terceros, así como utilizar ingeniería inversa, (descompilar o desensamblar el software).
- 1.6. Informar cualquier evento que involucre la seguridad del software y/o herramientas licenciadas y elementos conexos.
- 1.7. Adquirir por su propia cuenta las licencias de programas de computación necesarias para el buen funcionamiento del software o de las herramientas licenciadas, según las indicaciones generales que le de CredibanCo.
- 1.8. Una vez instalada el software y/o herramienta, el Comercio deberá hacer las pruebas que se requieran previo a su entrada a producción con el fin de constatar su correcto funcionamiento.
- 1.9. Durante el periodo de pruebas el Comercio se obliga a mantener de manera alterna los procedimientos manuales o informáticos que en defecto del software mantiene regularmente para la ejecución de su operación comercial. La no realización de pruebas por parte del comercio constituye una aceptación del software en el estado en el que se encuentra.

CredibanCo no garantiza la funcionalidad ininterrumpida del software o la herramienta suministrada, de igual forma no garantiza que este se encuentre libre de un error lógico o de otra naturaleza, por lo que su uso se efectúa a riesgo propio del Comercio.

Las fallas derivadas de la implementación del software o de las herramientas entregadas, de sus interfaces con otros sistemas, se asimilan a eventos de caso fortuito o fuerza mayor, por tanto, CredibanCo únicamente asume la responsabilidad de corregir errores detectados en la herramienta.

CUARTA PARTE. DEBERES, OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES

CAPÍTULO PRIMERO. DEBERES DE LOS COMERCIOS

1. Deber de Colaboración, diligencia y cuidado

Dado que la aceptación de tarjetas se realiza en un contexto colaborativo, todos los involucrados, incluidos los Comercios, deben implementar medidas de prevención, alerta, control, mitigación y lucha contra el fraude. En este sentido, el Comercio debe, al menos mensualmente, cotejar sus ventas con los abonos recibidos en su cuenta de depósito registrada. Cualquier anomalía debe ser notificada a CREDIBANCO y a la entidad adquirente dentro de los 5 días calendario siguientes a la fecha de corte mensual, es decir 35 días calendario.

Si no se informa dentro del tiempo establecido, la entidad adquirente y CredibanCo se eximen de las consecuencias económicas que esta situación pueda representar para el Comercio.

2. Deber de Seriedad de la(s) marca(s) aceptadas.

Los Comercios que se comprometan a exhibir en lugares visibles de sus establecimientos publicidad o algún logotipo, emblema o distintivo de las marcas (franquicias) que aceptan. De igual forma deben cumplir con la oferta de valor que dicho anuncio implica respecto de la aceptación de los instrumentos de pago, así como cualquier otra información que sea de interés para los tarjetahabientes en relación con el SPBV.

De tal forma que, al aceptar una marca, el Comercio asume el compromiso de respetar sus reglas operativas, técnicas y comerciales. Esto incluye el uso adecuado de los dispositivos, la correcta identificación de transacciones y el cumplimiento de políticas de protección al consumidor.

CAPITULO SEGUNDO. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS COMERCIOS

1. Cumplimiento del presente reglamento y de la normatividad vigente

El Comercio que se vincula al Sistema de Pagos administrado por CredibanCo ACEPTA y se OBLIGA a cumplir las normas previstas en este Reglamento, en los Reglamentos de Producto, en los Términos y Condiciones, en la Política de Servicio de Acceso a la Red (SAR) y demás documentos y/o Anexos relativos a la prestación de servicios como Sistema de pago de bajo valor y como PSP. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones y obligaciones contractuales que haya pactado con la Entidad Adquirente, relativas a la cuenta de depósito, su PSP y/o un banco emisor.

El Comercio conoce y se adhiere a las políticas y reglamentaciones del Sistema de Pago de bajo valor, de las franquicias, de los sistemas de marca privada y billeteras virtuales autorizadas para recibir los pagos o transferencias de fondos.

De igual forma, le serán aplicables las normas que regulen su actividad comercial, lo que incluye normas de protección al consumidor contempladas en el Estatuto del Consumidor, según la modalidad de venta que tenga prevista y demás normas emanadas de las autoridades administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio y la DIAN, entre otras.

2. Verificación y cotejo de los instrumentos de pago

El Comercio deberá aceptar sin objeción los instrumentos de pago (tarjetas débito y crédito, vales, bonos, entre otros) de las marcas y/o franquicias aprobadas por el Sistema de Pagos de Bajo Valor y habilitados por la entidad adquirente, llevando a cabo todas las actividades de verificación y cotejo que correspondan a la modalidad de venta que haya escogido en su establecimiento.

2.1 Venta Presente (VP)

En el caso de ventas presenciales, el Comercio debe cumplir con los siguientes requisitos, además de las instrucciones proporcionadas por CredibanCo y/o la entidad adquirente según las reglas del sistema de Marca (franquicia):

- 2.1.1. Exigir la presentación del instrumento de pago (tarjeta débito o crédito) y del documento de identidad del titular en el momento de la venta para verificar que la persona que realiza la transacción sea el titular de la tarjeta, en caso de que sea aplicable.
- 2.1.2. Verificar que el instrumento de pago esté vigente; en caso contrario, el Comercio deberá rechazarlo.
- 2.1.3. No aceptar instrumentos de pago cuya cancelación, extravío u orden de retención haya sido comunicada o reportada por el Sistema de Pago de CredibanCo, lo cual ocurre en el mismo momento de la transacción.

- 2.1.4. Verificar las características de seguridad del instrumento de pago. Incocrédito capacita al Comercio para analizar aspectos como el holograma, logo, características externas y la consistencia de la información contenida en el instrumento de pago. Si hay alguna inconsistencia, el Comercio deberá abstenerse de aceptar la tarjeta.
- 2.1.5. Comparar los 4 primeros dígitos del número de cuenta grabado en el instrumento de pago con los 4 dígitos impresos encima, debajo o al respaldo del número de cuenta. Si no coinciden, el Comercio debe retener el instrumento de pago.
- 2.1.6. Solicitar la automatización del registro y cálculo de la tarifa tributaria, en caso de que todos los bienes y/o servicios que ofrece un Comercio estén gravados con una misma tarifa. CredibanCo no asume responsabilidad por errores en la programación o configuración de los dispositivos, ya que es deber del Comercio asegurarse de que el dispositivo esté debidamente configurado al momento de la instalación.
- 2.1.7. Reportar cualquier anomalía relacionada con el registro, liquidación, abono de operaciones, correcto direccionamiento, nomenclatura del establecimiento e identificación de la cuenta de abono.
- 2.1.8. Para el procesamiento de compras con instrumentos de pago prepago, como bonos de alimentación, combustible, vestuario y transporte, el Comercio deberá verificar, antes de procesar el pago y obtener la respectiva autorización, que los bienes objeto de pago correspondan a los bienes o servicios permitidos, conservando el registro de las compras.

Dependiendo de las condiciones del bono, el tarjetahabiente deberá acercarse al Comercio para redimirlo de manera presencial o virtual, haciendo la validación de PIN. Si el Comercio donde el tarjetahabiente intenta redimir el bono no pertenece a la categoría permitida o aún no está incluido en el plan de validación, la transacción será rechazada.

2.2 Venta no Presente (VNP)

En ventas no presenciales (VNP), cuando sea posible, se deberá realizar el mismo cotejo que para las ventas presenciales. No obstante, en estos casos, el Comercio es autónomo para definir las políticas de venta y los procesos de verificación y confirmación de identidad de sus clientes, ya sea antes, durante o después de la operación, con la finalidad de mitigar el riesgo de fraude.

Para el procesamiento de compras con instrumentos de pago prepago, como bonos de alimentación, combustible, vestuario y transporte, el Comercio deberá verificar, antes de procesar el pago y obtener la respectiva autorización, que los bienes objeto de pago correspondan a los bienes o servicios permitidos, conservando el registro de las compras.

Dependiendo de las condiciones del bono, el tarjetahabiente deberá acercarse al Comercio para redimirlo de manera presencial o virtual, verificando el PIN. Si el Comercio donde el tarjetahabiente intenta redimir el bono no pertenece a la categoría permitida o aún no está incluido en el plan de validación, la transacción será rechazada.

3. Obligación de no cobro de valores adicionales

El Comercio no podrá cobrar o trasladar al tarjetahabiente costos adicionales, comisiones o impuestos distintos a los legalmente establecidos por las transacciones realizadas con los instrumentos de pago, tampoco podrá solicitar el pago de tarifas adicionales a las establecidas por la entidad adquirente y/o el Sistema de Pagos al tarjetahabiente por el uso de las tecnologías de acceso.

El Comercio se abstendrá de ofrecer o aceptar del tarjetahabiente, solicitudes de descuento en función del medio de pago utilizado para realizar la transacción, así como las invitaciones espontáneas a los tarjetahabientes para que desistan de utilizar las tarjetas en el punto de pago a cambio de una dádiva o descuento. Esto no se opone a la realización de eventos promocionales que privilegien o estimulen el uso de una determinada forma de pago.

4. Proceso de Autorización y depósito

4.1 Obligaciones durante el proceso de autorización

Durante el proceso de transaccionalidad, el Comercio se abstendrá de utilizar números de autorizaciones falsas o sistemas de autorización que no estén avalados por CredibanCo y deberá en todo momento, atender las directrices definidas por la marca (franquicia) y/o la entidad adquirente.

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, cualquier modificación de la tecnología de acceso que genere cambios en el manejo de los indicadores de las transacciones es responsabilidad del Comercio.

Los Comercios que tengan 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 autorización de transacciones que en su primer intento fueron negadas.

Cuando el Comercio reintente una solicitud de autorización y que por dicha persistencia se afecte la eficiencia del SPBV, el Comercio podrá ser amonestado y/o se le podrá cargar el costo de tales procesos. La entidad adquirente o Pagadora tiene la facultad

de trasladar al comercio las multas que el SPBV le imponga por incumplimiento de niveles de servicio y/o por cualquier otro tipo de penalidad ligada a esta conducta.

En todo caso, el Comercio autoriza a su entidad adquirente a retrotraer o cargarle en forma directa y sin previo aviso, el monto equivalente de las transacciones que carezcan de autorización.

4.2 Obligaciones durante el Proceso de Depósito

El Comercio es responsable de hacer seguimiento a las transacciones realizadas en su establecimiento con la finalidad de generar alertas tempranas en casos de irregularidades o controversias, por tanto, en caso de que alguna transacción, haya sido realizada de forma presencial como no presencial, no se refleje en la cuenta de depósito del comercio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que se realizó, éste se obliga a informar la novedad, en primer lugar a su entidad adquirente y posteriormente a CredibanCo. En caso de incumplir esta obligación en el plazo establecido deberá asumir el importe de la transacción frente al tarjetahabiente.

CredibanCo tendrá un término de treinta (30) días calendario posteriores a la transacción para hacer las verificaciones pertinentes respecto de la situación ocurrida y dar una respuesta a la entidad adquirente.

5. Obligación de prevención y mitigación del Fraude

El Comercio se obliga a tomar las medidas de seguridad necesarias de acuerdo con el tipo de venta (presente y no presente) para prevenir y/o mitigar los eventos de fraude. A continuación, se enlistan las actividades que debe llevar a cabo para dar cumplimiento a esta obligación:

- 5.1. Atender las recomendaciones de seguridad emitidas por la entidad adquirente, por el Sistema, por la franquicia y por el proveedor de la tecnología.
- 5.2. Contar con procedimientos o sistemas de prevención, control y seguridad, según la modalidad de venta, que prevengan eventos de fraude vinculados a vulnerabilidades en los recursos humanos, físicos, informáticos y/o logísticos.
- 5.3. Designar el personal idóneo para el manejo de las tecnologías de acceso y evitar el acceso no autorizado de terceros a los dispositivos habilitados. El Comercio es responsable por los actos y omisiones de su personal.
- 5.4. Monitorear el comportamiento de sus ventas y reportar a CredibanCo y a su entidad adquirente los hechos que merezcan alguna investigación, tales como incrementos extraordinarios en el volumen de ventas o patrones de compra que resulten sospechosos. Para la modalidad de venta no presente, el monitoreo deberá hacerse diariamente.

- 5.5. 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 correspondiente, reportando cualquier anomalía encontrada.
- 5.6. Implementar políticas de conocimiento del cliente (KYC) y del mercado objetivo de tal manera que pueda identificar operaciones que, por su número, cuantía o características, estén por fuera de los patrones habituales y puedan implicar fraude o lavado de activos.
- 5.7. Implementar mecanismos de control y de actualización de información relacionada con sus clientes, con la finalidad de realizar sus operaciones dentro de los parámetros de seguridad establecidos.
- 5.8. Informar a CredibanCo y a la entidad adquirente cualquier irregularidad en la transaccionalidad que pueda involucrar un riesgo a la seguridad del SPBV o un fraude en la transacción.
- 5.9. Tomar las medidas necesarias en caso de fraude para mitigar sus efectos.
- 5.10. Colaborar con visitas periódicas, auditorías e investigaciones que lleve a cabo CredibanCo a quien autoriza expresamente para llevar a cabo estas visitas y en caso de que se requiera las mencionadas auditorías e investigaciones. Adicionalmente autoriza y aceptar la intervención de INCODREDITO en dichas investigaciones como organismo de seguridad especializado en la prevención e investigación de fraudes.
- 5.11. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos dolosos o fraudulentos que comprometan la seguridad del sistema, colaborando con INCOCRÉDITO y CredibanCo en las labores de prevención, control y reacción frente al fraude.
- 5.12. Asumir los riesgos de fraude en los casos que corresponda, según el presente reglamento y/o las reglas definidas por su entidad adquirente con licencia directa del sistema de marca. Si en la investigación de INCOCRÉDITO se comprueba culpa grave o dolo por parte de otro integrante del Sistema de Pagos, el Comercio será relevado de dicho riesgo, en la medida de la solvencia y pago de quien, conforme a los reglamentos del sistema de marca, deba asumir las consecuencias

CredibanCo y la entidad adquirente que tenga una licencia directa con el respectivo sistema de marca o franquicia, podrá establecer limitaciones o restricciones en las ventas no presenciales, en segmentos identificados como de alto riesgo o según el análisis de perfiles de riesgo, así como en función del origen de los instrumentos de pago, el monto de las ventas, el tipo de bienes o servicios o cualquier otra circunstancia que incida en el perfil de riesgo de las transacciones.

6. Obligaciones relativas a la información reportada por el Comercio

El Comercio está en la obligación de garantizar la veracidad de la información relacionada con la actividad económica que desarrolla, así como la información financiera relativa a la cuenta de depósito y en general toda la información entregada a CredibanCo como usuario del Sistema de Pagos.

En consecuencia, se obliga a reportar a CredibanCo y a la entidad adquirente, cualquier cambio significativo en su operación comercial, incluyendo cambios en la estructura de propiedad del negocio como adquisición de acciones, participaciones o cuotas sociales que representen más del 5% del poder accionario o control del Comercio.

Asimismo, se obliga a actualizar la información que le fue solicitada al momento de la vinculación al Sistema de Pagos, notificando a CredibanCo a través de los canales autorizados cualquier cambio de domicilio, teléfonos de contactos, dirección de correo electrónico, denominación o razón social, así como cambios en la cuenta de depósito por novedad o cancelación de ésta dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia de la novedad.

En caso de que el Comercio no actualice su información o notifique a CredibanCo las novedades descritas anteriormente, asumirá la responsabilidad derivada de este hecho.

7. Obligaciones de custodia y conservación de documentos

El Comercio deberá custodiar y conservar los comprobantes de compra (Vouchers) y/o pagarés por un término no inferior a diez (10) años, de acuerdo con lo previsto en el artículo 60 del Código de Comercio.

Esta documentación puede ser física, en caso de transacciones manuales o cuando se utilicen tecnologías de acceso que tengan esta funcionalidad (datáfonos o dispositivos similares) o puede consistir en mensajes de datos, registros de voz u cualquier otro tipo de registro digital.

Cualquier documento equivalente a un comprobante de venta o pagaré emitido por el Comercio debe ser custodiado por éste.

En caso de que se llegue a presentar un proceso de reclamación y el Comercio haya incumplido su obligación de conservar los vouchers, este último asume la responsabilidad por las consecuencias a las que haya lugar incluso aquellas de carácter económico.

El Comercio debe hacer las devoluciones a los tarjetahabientes a través del medio de pago con el cual se realizó la transacción, toda vez que, en caso de reclamaciones por parte del tarjetahabiente al emisor se hará el reverso de la transacción.

8. Autorización para realizar el cobro al Comercio

El Comercio autoriza a CredibanCo realizar el débito automático de las sumas adeudadas por los bienes y/o servicios prestados facturados por CredibanCo descritos en el presente Reglamento o derivados de negociaciones y/o contratos suscritos, de la cuenta de ahorro o corriente registradas por el Comercio.

En ese sentido, el Comercio se obliga a mantener actualizados sus datos para envío de facturas y en todo caso reportar cualquier modificación de éstos, en particular de la cuenta asignada para el débito automático.

9. Obligaciones del Comercio al momento de su desvinculación

En caso de que el Comercio decida poner fin a sus actividades comerciales o solicite su desvinculación del Sistema de Pagos de CredibanCo, se obliga a restituirle las terminales o tecnologías de acceso junto con los accesorios periféricos de manera inmediata y a saldar las obligaciones pendientes de pago por Servicio de Acceso a la Red (SAR).

En caso de que el Comercio no restituya los medios de acceso o no pague el valor causado por la prestación del servicio de acceso a la red (SAR) o cualquier otro valor facturado por el uso de las tecnologías de acceso, autoriza a CredibanCo a reportarlo a las centrales de riesgo hasta tanto no salde las obligaciones pendientes o en mora de pago.

Cuando el Comercio que ha sido desvinculado del Sistema de Pagos desee acceder al servicio nuevamente, deberá estar al día en el pago de sus obligaciones y presentar de nuevo la solicitud de vinculación al Sistema de pagos para la entrega y habilitación de las tecnologías de acceso.

CAPÍTULO TERCERO. OPERACIONES NO AUTORIZADAS A LOS COMERCIOS

Debido a los riesgos que se pueden materializar, los Comercios no tienen autorizado llevar a cabo las siguientes operaciones:

2. Efectuar transacciones de venta de productos y/o servicios distintos a aquellos relacionados con su objeto social o que no son autorizados por la ley.
3. Realizar operaciones mediante el uso de instrumentos de pago, que conlleven el otorgamiento de préstamos en efectivo o el respaldo de pagarés u obligaciones contraídas por los tarjetahabientes con anterioridad al día de la venta o prestación del servicio.
4. Aceptar instrumentos de pago con la finalidad de pagar o refinanciar una deuda existente con anterioridad a la fecha en que se realizó efectivamente la transacción.

5. Ceder a un tercero, sin autorización de la entidad adquirente o pagadora, la vinculación al Sistema, toda vez que ésta tiene carácter personal y por tanto es intransferible.
6. Fraccionar las ventas, esto es, dividir el valor total de la venta en varias transacciones con cargo a una misma tarjeta. En caso de no cumplir esta obligación, el Comercio será el único responsable frente a las entidades adquirentes quienes se abstendrán de pagar tales pagarés.

El fraccionamiento cuando se trata de instalamentos de la venta, solo se encuentra autorizado para programas especiales del SPBV a los que haya aplicado el Comercio y a los cuales se les haya autorizado su participación, sin perjuicio de lo establecido por la entidad adquirente que tenga una licencia directa con el Sistema de Marca o la Franquicia.

En los casos en que se establezca que la transacción no corresponde con las actividades propias del giro ordinario de los negocios del Comercio ni la entidad adquirente ni CredibanCo, están obligados a transferir los fondos a las cuentas de depósito y la transacción podrá ser objeto de reversión.

CAPÍTULO CUARTO. OBLIGACIONES DE CREDIBANCO.

CredibanCo se obliga para con el Comercio a:

1. Entregar, habilitar y programar las tecnologías de acceso solicitadas por el Comercio en los términos descritos en el presente reglamento.
2. Atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionadas con el funcionamiento de las tecnologías de acceso implementadas y sus periféricos.
3. En caso de que sea aplicable, suministrar la papelería para la impresión de comprobantes de venta (vouchers).
4. Entregar los manuales de funcionamiento (material impreso o audiovisual) y en cuando se requiera capacitar al personal designado por el Comercio para operar las tecnologías de acceso.
5. Reemplazar o retirar de los puntos de venta las tecnologías de acceso en aquellos casos en que, por actualización o fallas en el funcionamiento se requiera.
6. Reconocer ante sus clientes la importancia de velar por el cumplimiento de la seguridad en los sistemas de información (infraestructura tecnológica y física) y datos amparados por el estándar PCI DSS en su versión vigente que posea o, de otra manera, manipule, almacene, procese y/o transmita en nombre de sus clientes. Así mismo, CredibanCo mantendrá todos los controles y/o requisitos de seguridad que permitan minimizar los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos de sus tarjetahabientes.

QUINTA PARTE. GESTIÓN, CONFIDENCIALIDAD y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES

1. Protección de la información

La gestión adecuada de la información generada, procesada y almacenada por CredibanCo como administrador del sistema, así como de las entidades participantes, los proveedores de servicios de pago (PSP) y otros actores intervinientes es esencial para garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la información de los tarjetahabientes y de los Comercios usuarios del Sistema.

Por tanto, la información a la que CredibanCo tiene acceso y que se aloja en sus sistemas de información será custodiada en cumplimiento de la normatividad vigente y según lo establecido en los reglamentos y políticas internas publicados en la página web de CredibanCo.

En caso de que se realice algún tipo de procesamiento de información del comercio en un país extranjero, se garantiza que dicho procesamiento se ajustará a las reglas de tratamiento transfronterizo de datos previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, así como a las leyes de protección de datos transaccionales y demás normas vigentes en la materia.

2. Autorización del Comercio para el tratamiento de la data

La solicitud presentada por el Comercio para su vinculación al Sistema de pagos autoriza a CredibanCo para:

- 2.1. Verificar, consultar, procesar y conservar la información suministrada en la solicitud de Vinculación.
- 2.2. Efectuar las actividades de monitoreo del comportamiento transaccional del Comercio en el Sistema y en el mercado.
- 2.3. Valorar sus necesidades y perfil de riesgo.
- 2.4. Ejecutar operaciones propias del Sistema de Pagos, lo que incluye, pero no se limita al registro y liquidación de operaciones de procesamiento, verificación y registro de la información.
- 2.5. Realizar estudios de mercado y demás actividades tendientes a la creación de nuevos productos y/o servicios en alianza con terceros para su propio direccionamiento estratégico e introducción de mejoras en los productos y/o servicios prestados por CredibanCo.
- 2.6. Realizar gestiones de cobro en los casos en que tenga obligaciones pendientes de pago con CredibanCo.

- 2.7. Contactar al Comercio en los eventos que se requiera.
- 2.8. Reportar a las centrales de riesgo, a los Sistemas de Información y/o de pago de las entidades adquirentes o aquellas delegadas cuando haya lugar a ello.
- 2.9. Consultar los listados e información de fuentes confiables e independientes en materia de prevención y control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, así como la de consultar bases de datos y sistemas de información que contengan información del Comercio como de sus administradores de manera directa y/o utilizando bases de datos públicos, de prestadores de servicios ciudadanos digitales, de bases de datos propias y/o de bases de datos externas, y remitir información transaccional a las autoridades en caso de requerimientos presentados por éstas.

Esta autorización se entiende dada para los efectos y con los alcances establecidos en las leyes vigentes sobre la materia y de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en la página web en el siguiente enlace: <https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2022/11/politica-de-proteccion-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf> .

CAPÍTULO SEGUNDO. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es obligación de los Comercios vinculados al Sistema de Pagos, guardar la confidencialidad de las transacciones que le han sido autorizadas, especialmente aquella contenida en pagarés, órdenes de transferencia o comprobantes de venta que son objeto de procesamiento, así como aquella sensible derivada de la utilización de los instrumentos de pago en los medios de acceso.

Se entiende como información sensible aquella que se refiere a datos personales que afectan la intimidad del titular del instrumento de pago cuyo uso indebido puede generar discriminación.

La ley establece que el tratamiento de estos datos está sujeto a condiciones especiales de protección y solo puede realizarse con el consentimiento expreso del titular, salvo en casos específicos previstos por la ley.

Así mismo, el Comercio conoce y acepta que la información financiera se encuentra sujeta a reserva y en consecuencia mantendrá indemne a las entidades financieras, a CredibanCo y demás terceros intervinientes del Sistema de pagos, por los daños, pérdidas, sanciones o multas que se causen con ocasión de incumplimiento de esta obligación.

En ese sentido, el Comercio se abstendrá de almacenar por cualquier medio el contenido de los instrumentos de pago tales como datos de tarjetas (número de la tarjeta, fecha de expiración) y datos sensibles de autenticación (datos de banda

magnética, CVV, PIN, PINBLOCK, Track 1, Track 2 y/o similares), así como la información contenida en cualquier dispositivo de lectura de datos.

En caso de efectuarse registros cruzados en sus sistemas de procesamiento de ventas que implique la captura de datos relativos a la transacción financiera, ésta podrá hacerse previa autorización de CredibanCo en las condiciones de encriptación y custodia de los datos, de tal forma que no afecte la confidencialidad y seguridad de la información, de conformidad con los estándares de seguridad de la información exigidos para la guarda y custodia de la información financiera por las autoridades colombianas y por lo establecido en los estándares PCI DSS y PCI PIN en sus versiones vigentes.

Siempre y cuando exista una autorización por el banco adquirente, banco emisor y/o CredibanCo, el Comercio podrá almacenar únicamente la información relativa a los instrumentos de pago que se encuentre tokenizada y/o truncada, y que resulte esencial para su negocio o para la identificación de la transacción con la finalidad de dar respuesta a reclamaciones presentadas por el Comercio.

Cuando el Comercio haya almacenado información sensible de los titulares de los instrumentos de pago y no haya sido autorizado para ello deberá borrarla o eliminarla de forma segura dejando como evidencia un soporte de dicho borrado.

CAPÍTULO TERCERO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

El programa de seguridad de la información establece que todos los participantes del Sistema y aquellos que almacenan, procesan o transmiten información de tarjetahabientes y transacciones deben cumplir con las normas de Seguridad de la información y con los criterios de verificación del cumplimiento de las normas que regulan la materia.

1. Requerimientos mínimos exigidos a los Comercios:

A continuación, se relacionan las principales acciones que deben ejecutar por disposición legal:

- 1.1. Construir y mantener redes seguras: Instalar y mantener configuraciones de "Firewall" para proteger la información. No usar contraseñas o parámetros de seguridad provistos por suplidores.
- 1.2. Proteger la información del Tarjetahabiente: Proteger la información almacenada y cifrar datos del tarjetahabiente e información sensible al enviar por redes públicas.
- 1.3. Establecer programas de pruebas de vulnerabilidades: Usar y actualizar regularmente los programas antivirus y, desarrollar y mantener sistemas y aplicativos seguros.

- 1.4. Implementar medidas de control de acceso: Restringir acceso a información según reglas de negocio y asignación de contraseñas e identificaciones para acceso limitado a los sistemas.
- 1.5. Monitoreo regular y pruebas de acceso a la red: rastreo y monitoreo de accesos a la red e información del Tarjetahabiente.
- 1.6. Mantener políticas de Seguridad de la información: establecer políticas de Seguridad a la Información.
- 1.7. Contar con procedimientos y herramientas que permitan identificar picos en el tráfico/puertos inusuales y responder a las causas.
- 1.8. Alertar y colocar en cuarentena la infraestructura tecnológica que presente actividades sospechosas.
- 1.9. Reportar los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad que se materialicen en la infraestructura, donde estén alojados datos y/o Servicios que interactúen con CredibanCo.
- 1.10. Contar con una protección ante ataques de DoS, DDoS, SQL Injection, Cross-Site-Scripting en su infraestructura web (siempre y cuando aplique).
- 1.11. Implementar autenticaciones sólidas que contemplen como mínimo los siguientes aspectos: contraseñas alfanuméricas, caracteres especiales, longitud mínima de 12 caracteres y que se cambie periódicamente.
- 1.12. Contar con un sistema que permita para probar e implementar actualizaciones de seguridad.
- 1.13. Revisar y configurar continuamente la infraestructura tecnológica con base en guías de hardening que permitan la implementación de controles de seguridad robustos.
- 1.14. Cumplir con los lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad para servicios de venta presente y venta no presente que comunique CredibanCo por sus diferentes canales.

Sobre la información de los instrumentos de pago que pueda ser almacenada según la autorización que le haya dado la entidad adquirente, emisora y/o CredibanCo, el Comercio se obliga a:

- a. Almacenar los datos de los titulares de instrumentos de pago en forma cifrada utilizando algoritmos criptográficos seguros a la fecha y en un área de acceso limitado únicamente al personal del Comercio.
- b. Limitar el acceso físico y lógico a la plataforma de sus equipos de cómputo y procesamiento
- c. Proteger el acceso físico y lógico de los servidores que almacenan los datos.
- d. Separar y/o segmentar lógica y físicamente los datos de los titulares de instrumentos de pago de los demás datos, especialmente de los datos sensibles.
- e. Responder por los daños y perjuicios derivados de fugas de información y/o mal uso de la información de los titulares de instrumentos de pago.
- f. Cumplir con el estándar PCI DSS en su versión vigente y los lineamientos establecidos por las marcas de pago sobre el cumplimiento del estándar PCI DSS, de acuerdo con el número de transacciones anuales que los comercios procesen a través de las tecnologías de acceso en el Sistema de pagos, así:

Nivel	Volumen transaccional	Requiere On Site (AoC)	Requiere SAQ	Requiere escaneos de vulnerabilidades trimestrales
Nivel 1	>6 Millones	Si	No	Si
Nivel 2	>1 Millón y <6Millones	No	Si	Si
Nivel 3	>20 mil y <1 Millón	No	Si	Si
Nivel 4	<20 Mil	No	Si	Si

On Site: Revisión en sitio ejecutada por una empresa QSA (Qualified Security Assessor)

SAQ: Self Assessment Questionnaire que aplica solo para comercios Nivel 2, 3 y 4. Para mayor detalle y verificación del tipo de comercio y SAQ, puede consultar la URL: https://www.pcisecuritystandards.org/document_library/

Adicional los requisitos mínimos, el Comercio se obliga a:

- i. Realizar escaneos de vulnerabilidades trimestrales: Pruebas de seguridad para identificar vulnerabilidades técnicas en infraestructura expuesta a internet mediante herramientas ASV (Approved Scanning Vendor)
- ii. Reportar trimestralmente o cuando la entidad adquirente y/o CredibanCo lo requiera, el cumplimiento de la normativa relativa a PCI DSS según el número de las transacciones anuales, en los formatos establecidos por las franquicias en sus programas de cumplimiento. CredibanCo facilitará al Comercio los formatos y la guía de diligenciamiento.
- iii. Reportar a CredibanCo y/o a la entidad adquirente cualquier incumplimiento o incidente de seguridad de la información que involucre los datos transaccionales y/o los estándares de seguridad de la información como PCI DSS vigente.
- iv. Garantizar que la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos se realice por una entidad certificada PCI DSS y evitar que sus sistemas transaccionales capturen los datos de los titulares de instrumentos de pago cuando no se encuentran certificados.
- v. Garantizar el borrado seguro de la información que ya no se requiera mediante el uso de mecanismos y estándares avalados en la industria como NIS800-88.

SEXTA PARTE. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CAPÍTULO PRIMERO. ANULACIONES, CONTRACARGOS, DEVOLUCIONES Y REVERSOS.

1. Anulaciones

Estas se presentan cuando se cancela una transacción posteriormente a que ha sido autorizada, es decir, no hay lugar a la compensación y a la liquidación, dejando sin efectos la operación y el abono a la cuenta del comercio. Esto se presenta generalmente por errores en la transacción, datos incorrectos o problema técnicos y tiene como consecuencia que el valor de la transacción no se carga a la cuenta del tarjetahabiente y el Comercio no recibe los fondos en la cuenta de adquirencia.

Las anulaciones únicamente proceden si el sistema lo permite, por lo que debe estar habilitada la funcionalidad en la cuenta del comercio o en el PSP.

2. Contracargos

Proceso mediante el cual el titular de una tarjeta solicita que la transacción realizada sea reversada, ya sea porque no la reconoce o porque la considera incorrecta, solicitando la devolución del dinero. Esto suele ocurrir en compras no presenciales, como las realizadas por internet o por teléfono.

Dentro de las causales más frecuentes para solicitar un contracargo se encuentran las siguientes:

- 2.1. Fraude: El titular de la tarjeta no reconoce la transacción posiblemente por un uso no autorizado de los instrumentos de pago de los cuales es titular (tarjetas débito y/o crédito).
- 2.2. Error en el procesamiento: La transacción se realizó incorrectamente, ya sea por un monto erróneo o por haberse presentado doble cobro del cargo.
- 2.3. Producto o servicio no recibido: El cliente no recibió el producto y/o servicio adquirido, generalmente esto ocurre en venta no presente.
- 2.4. Producto o servicio defectuoso: El cliente recibió un producto defectuoso o un servicio deficiente o que no cumplió con las expectativas del tarjetahabiente.

Cuando el tarjetahabiente rechaza una transacción o se presenta alguna de las causales de contracargo, se inicia una controversia para determinar, con base en la documentación disponible que es entregada por el Adquirente, si la transacción es válida para el Emisor, teniendo como resultado la devolución al titular del medio de pago.

El contracargo implica que el banco emisor de la tarjeta analice las causas de la disputa. Cuando el tarjetahabiente rechaza una transacción donde se determina que el reclamo es válido, la Entidad Emisora genera el contracargo, debitando el monto de la cuenta de adquirencia del comercio y devolviendo el dinero al titular de la tarjeta.

3. Devoluciones

La devolución es el proceso mediante el cual se reintegra el dinero al tarjetahabiente cuando una operación electrónica no se completa correctamente o se presenta una inconformidad legítima, en estricto sentido, consiste en revertir una transacción ya procesada generalmente por solicitud del comercio, del proveedor de servicios de pago (PSP) o del propio tarjetahabiente, cuando se identifica que el producto o servicio no fue entregado, no corresponde a lo solicitado, el cliente canceló la compra dentro de los términos permitidos o se presentó un error en el monto o en la operación.

Una devolución no es lo mismo que una reversión, ya que se solicita por el consumidor ante el emisor del instrumento de pago por causas específicas (fraude, error, no entrega). De igual forma no es igual a un contracargo, que se inicia cuando el titular de la tarjeta desconoce el cargo y se genera una disputa formal entre entidades.

4. Reversiones

Consiste en un mecanismo legal que permite al consumidor recuperar el dinero de una compra realizada haciendo uso de un instrumento de pago (como tarjeta de crédito, débito, PSE, etc.) generalmente cuando hay una devolución del producto o se cancela la compra.

En el caso de la reversión la transacción ya fue compensada y liquidada, por lo que el Comercio tiene canales definidos por Credibanco para autogestionar las reversiones o en su defecto podrá solicitarle a CredibanCo que realice la reversión, lo que tiene como resultado el abono al medio de pago con el que se efectuó la transacción.

CAPÍTULO SEGUNDO. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En caso de presentarse una controversia, el titular de la tarjeta tendrá un plazo determinado que se contará desde la fecha de la transacción (dependiendo de la entidad emisora) para iniciar el proceso de reclamación ante su entidad emisora, informándole las razones por las cuales rechaza el cargo en su tarjeta.

Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado, razón por la cual el Comercio debe tener previsto un proceso para la atención de las reclamaciones presentadas por los tarjetahabientes.

Presentada la reclamación por el tarjetahabiente al banco emisor, este deberá dar continuidad con el proceso definido por la Red o marca (franquicia) notificando a la entidad adquirente del comercio, quien a su vez deberá notificar al Comercio sobre la reclamación, indicando la causa del contracargo, el monto, la fecha en que se realizó la transacción y el plazo para dar respuesta, según en los plazos definidos por Credibanco o la marca (franquicia), esto con la finalidad de que el Comercio proporcione la documentación necesaria para resolver la reclamación presentada por el tarjetahabiente.

Recibida la información relacionada con la controversia, el Comercio debe evaluar los motivos que fundamentan la reclamación y con base en estos determinar si acepta o rechaza el contracargo, proporcionando la documentación necesaria al banco adquirente en la que justifique su decisión. La entidad adquirente presentará formalmente ante el sistema de marcas (franquicias) y al banco emisor la documentación que ha recibido del Comercio.

A su vez, la entidad emisora, en representación del titular de la tarjeta, revisada la documentación enviada por el Comercio emite una respuesta favorable o desfavorable al banco adquirente. Si el contracargo es procedente, el banco emisor realizará un segundo contracargo que tiene como resultado el reintegro correspondiente al tarjetahabiente.

La entidad adquirente o pagadora, en desarrollo del procedimiento para atender reclamos y resolver controversias en el Sistema de Pagos, se entiende autorizada para efectuar los cargos, contracargos, devoluciones o reversiones a la cuenta de depósito habilitada, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento y demás normas aplicables establecidas para regular las relaciones jurídicas propias de la vinculación al Sistema de Pagos.

CAPÍTULO TERCERO. ROL DEL COMERCIO EN EL PROCESO DE RECLAMACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Frente a las reclamaciones y quejas presentadas por los tarjetahabientes relativas a la calidad, precios y/o condiciones de venta de productos o prestación de servicios, el Comercio es el único responsable de atenderlas, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto del Consumidor.

De igual forma, el Comercio tiene el deber de colaborar para dar respuesta y resolver las reclamaciones y controversias originadas en el rechazo de una o varias transacciones realizadas a través del Sistema de Pagos de bajo valor administrado por Credibanco.

En consecuencia, El Comercio deberá:

- 3.1. Atender de manera oportuna las reclamaciones que se le presenten de manera directa por el tarjetahabiente o indirecta a través del Sistema de Pago, relacionadas con contracargos, solicitudes de copias, reversos

- 3.2. Colaborar activamente con CredibanCo y/o la entidad adquirente o pagadora en la resolución de los casos objeto de reclamo o controversia, lo que implica transmitirle la información y documentación de forma inmediata con la finalidad de dar respuesta al tarjetahabiente.
- 3.3. Conservar la documentación y suministrar aquella que le sea requerida por su banco adquirente o CredibanCo dentro del plazo indicado en la solicitud, so pena de que dichas transacciones sean objeto de cargo, contracargo o reversión.
- 3.4. Suministrar los comprobantes de venta cuando el tarjetahabiente manifieste no haber realizado la transacción y la evidencia de la autenticación de la identidad del titular con la persona que realizó la misma.
- 3.5. Aceptar las causales de cargo, contracargo, devolución o reversión aplicables a las transacciones y tipificadas por CredibanCo, su entidad adquirente o pagadora, o la entidad emisora del instrumento de pago y/o aquellas establecidas por la marca (franquicia), que le sean comunicadas durante su permanencia dentro de sistema de pago. (Ver Anexo No. 3 de este Reglamento).

CAPÍTULO CUARTO. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE CREDIBANCO

CredibanCo es responsable única y exclusivamente por los aspectos técnicos, administrativos y operativos relacionados con los productos, servicios y/o valores agregados que adquiere el Comercio, por tanto, se exonera de la responsabilidad derivada de situaciones catalogadas como caso fortuito o fuerza mayor, lo que incluye, entre otras, actos de terrorismo, sabotaje, ataques informáticos, motines, huelgas, decisiones de autoridad soberana, actos o hechos de terceros, asaltos, guerras, terremotos, maremotos, inundaciones, vendavales, tornados, huracanes y, en general, de todas las situaciones imprevistas, imprevisibles o irresistibles análogas a las anteriores.

CredibanCo como proveedor y habilitador de las tecnologías de acceso (dispositivos) y como entidad que administra el Sistema de pago de bajo valor facilitando la transferencia de fondos entre los participantes mediante órdenes de transferencia y recaudo, incluyendo transacciones con tarjetas de crédito o débito, garantiza la disponibilidad de estos sistemas en un porcentaje del 99.00%, razón por la cual, en ningún caso es responsable por los daños y/o perjuicios directos o indirectos de carácter económico derivados de la indisponibilidad del servicio.

No obstante, CredibanCo se obliga a realizar sus mejores esfuerzos para que en caso de indisponibilidad, reestablecer los servicios en el menor tiempo posible.

Se entienden justificadas las intermitencias y fallas de los servicios originadas en situaciones normales de la operación de CredibanCo, como mantenimiento de los sistemas, programación, pruebas programadas, aprovisionamiento o readecuación de los equipos o inconvenientes de cualquier tipo en los equipos relevantes, caso en el cual

CredibanCo se obliga a comunicar previamente al Comercio las posibles afectaciones en el servicio derivadas de estas situaciones.

En consecuencia, CredibanCo no está obligado a indemnizar o reembolsar al Comercio suma alguna por los daños y perjuicios indirectos, costos o gastos incurridos a causa de intermitencias en los servicios de procesamiento, así como los costos o gastos de cobranza y/o honorarios de abogado, intereses, lucro cesante y/o aquellos derivados de la demora en el reconocimiento del perjuicio sufrido.

CredibanCo previa aplicación de esquemas de auditoría informática de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera, se exonera de toda responsabilidad pecuniaria derivada de las fallas en el servicio y limita su responsabilidad a aquellas actividades correctivas necesarias para la restitución del servicio o enmendar las fallas que lo afecten.

De igual forma, teniendo en cuenta que los mecanismos de prevención, alertamiento y control de fraude no son 100% infalibles, CredibanCo se exime y por tanto no asume ninguna responsabilidad derivada de la funcionalidad de los aplicativos de seguridad y control o cualquier otra herramienta proporcionada al Comercio, toda vez que se trata de herramientas para mitigar el riesgo, pero no garantizan un resultado.

DISPOSICIONES FINALES

El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento por parte de CredibanCo, en este caso se hará la divulgación y publicación del nuevo texto en la página web de Credibanco, sin perjuicio de que en los eventos que lo considere necesario, envíe el nuevo texto a la dirección electrónica que el Comercio ha registrado para el envío de información.

Entiéndase por modificación cualquier reforma, aclaración o adición que se realice en virtud de las sugerencias efectuadas por los Comercios y de acuerdo con las regulaciones que las entidades gubernamentales o entidades de control expidan y que impacten directamente a las actividades que Credibanco desarrolla.

Los cambios pueden responder a aspectos relacionados con cambios en 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 obligatorio emanadas de organismos gubernamentales o autoridades de control.

No obstante, lo anterior, aquellas medidas que sean de carácter obligatorio se entenderán incorporadas de forma inmediata al presente reglamento y derogan las reglas que le son contrarias, sin perjuicio de que Credibanco las incorpore posteriormente a este documento.

GLOSARIO

Afiliación: Proceso mediante el cual un comercio se vincula a los Sistemas de Pago de Bajo Valor administrados por CredibanCo y queda facultado para aceptar instrumentos de pago.

Agregadores: Participantes del sistema que tienen la facultad de vincular los Comercios al Sistema de Pagos, suministrarles tecnologías de acceso para el uso de instrumentos de pago y recaudar los fondos resultantes de las órdenes de pago en nombre de los Comercios.

Ciberseguridad: Es el conjunto de recursos, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión del riesgo, acciones, investigación y desarrollo, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse buscando la disponibilidad, integridad, autenticación, confidencialidad y no repudio, con el fin de proteger a los usuarios y los activos de la organización en el ciberespacio.

Código Único o Merchant ID: Es el número de identificación del Comercio asignado por INCOCRÉDITO (compuesto por aproximadamente 8 caracteres) ante los Sistemas de Pago de Bajo Valor a los que se encuentra vinculado. Esta identificación se utiliza para recibir, procesar, tramitar, transferir, compensar y liquidar las órdenes de pago o transferencias de fondos iniciadas en una tecnología de acceso suministrada al Comercio.

Comisión de Adquirencia: Comisión pactada entre el Comercio y la Entidad Adquirente.

Compensación: Proceso que realiza CredibanCo para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponde a cada uno de sus participantes como resultado de las órdenes de pago o transferencia de fondos procesadas en los sistemas de pago que administra.

Contracargo: Es el débito realizado por la entidad adquirente al comercio en virtud de una operación liquidada, que posteriormente fue objeto de controversia.

Control de Fraude: Conjunto de acciones que debe llevar a cabo el Comercio encaminadas a evitar o mitigar fraudes.

Controversia: Proceso entre el banco emisor y el banco adquirente cuando un tarjetahabiente rechaza o no reconoce una transacción, o cuando se presenta alguna causal de contracargo, para determinar con base en la documentación disponible, si la transacción es válida o debe ser revertida (contracargo).

Cuenta de Adquirencia: Cuenta bancaria que a nombre del Comercio que recibe los recursos provenientes de los pagos realizados con instrumentos de pago.

Cuenta de Depósito: Producto financiero formalizado por un contrato entre una persona (el depositante) y una entidad financiera, en el que el depositante le entrega una suma de dinero a la entidad para su custodia y manejo.

Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBV): Corresponde a entidades que administran Sistemas de Pago de Bajo Valor y en ese sentido desarrollan actividades de compensación y liquidación en uno o más sistemas de pago. Estas entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entidad Adquirente: Es la entidad que desarrolla la actividad de adquirencia, consistente en vincular comercios al sistema de pago de bajo valor, suministrarles tecnologías de acceso para el uso de instrumentos de pago, tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos, y abonar los recursos de las ventas realizadas. Esta última función (el abono) no puede ser delegada.

Entidad Emisora: Entidad que emite y ofrece medios de pago a los tarjetahabientes, tales como tarjetas débito, crédito u otros instrumentos y que tiene la responsabilidad de procesar las órdenes de pago iniciadas por los tarjetahabientes y garantizar la disponibilidad de los fondos o líneas de crédito asociadas.

Entidad Receptora: Es la entidad que recibe los fondos de una transacción. En el contexto del SPBV, la entidad receptora es generalmente el banco o la institución financiera del beneficiario de la transacción. Su función principal es asegurar que los fondos transferidos lleguen al destinatario final de manera segura y eficiente.

Formato de vinculación: Documento que el Comercio diligencia con su información para que su entidad adquirente y la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor elegida tramite su afiliación ante el sistema de pagos para aceptar instrumentos de pago.

Fraccionamiento. División no autorizada del total de la venta en varias transacciones con cargo a la misma tarjeta.

Franquiciador o Sistema de Marca. Es el titular de una marca que puede ser utilizada en instrumentos de pago (como tarjetas o aplicaciones de pago) y que otorga contratos de licencia de uso de dicha marca a los participantes del sistema de pago de bajo valor.

Incocrédito. Entidad encargada de asignar el Código Único a los comercios y de velar por la seguridad en las transacciones con sistema de tarjeta frente al fraude, propende por el fortalecimiento de la seguridad de los sistemas de pagos electrónicos.

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.

Medios de Acceso. Se refiere al canal por el cual deben procesarse determinadas transacciones, tales como los datafonos.

Medios de Pago. Es cualquier instrumento, mecanismo o tecnología que permite a los usuarios iniciar una orden de pago o transferencia de fondos dentro del sistema financiero. Esto incluye tarjetas débito, tarjetas crédito, billeteras electrónicas, códigos QR, aplicaciones móviles, entre otros

Orden de Pago: es la instrucción dada por el ordenante o beneficiario, previa autorización para debitar o acreditar recursos.

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.

Participante: Es cualquier entidad o agente económico que interviene en el sistema de pagos de bajo valor, ya sea como emisor, adquirente, agregador, franquiciador, proveedor de servicios tecnológicos, administrador del sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Pasarelas de Pagos: actúan como intermediarios entre los Comercios y los pagadores, facilitando la validación y autorización de las transacciones electrónicas. En el contexto del Sistema de Pagos de Bajo Valor (SPBV), las pasarelas de pago pueden operar bajo diferentes modelos, como gateway el cual facilitan el pago directamente desde el banco del pagador a la cuenta del Comercio o el modelo agregador, donde los fondos se abonan primero a la cuenta de la pasarela y luego se distribuyen a los Comercios.

Procesador Adquirente: Encargado de enrutar las órdenes de pago o transferencia de fondos desde el adquirente a la entidad administradora del Sistema de Pagos.

Procesador Emisor: Transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos desde una entidad emisora a la entidad administradora del Sistema de Pagos.

Proveedor de servicios de pago (en adelante “PSP”): 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 no taxativa, entre otros, procesador de servicios de pago, procesador emisor, procesador adquirente, agregador, proveedor de tecnologías de acceso y de proveedor de otros servicios de pago.

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 presentes y no presentes.

Repudio de Transacciones: Actuación del tarjetahabiente frente a su emisor, en virtud del cual rechaza una transacción o pide la reversión de esta.

Reversión: Proceso por el cual se deja sin efectos una operación de abono, por razones tales como fraude o repudio del tarjetahabiente.

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.

Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV): Sistema de pago que procesa 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.

Software: Hace referencia a los programas y aplicaciones cuya finalidad es hacer que el hardware sea capaz de procesar las órdenes de pago o transferencias de fondos. Para efectos del presente reglamento, alude al programa para el uso de la red, sobre el cual se le concede al USUARIO licencia de uso.

Tarifa de Intercambio. Comisión causada entre la entidad emisora y la entidad adquirente por las órdenes de pago o transferencias de fondos liquidada en el sistema de pago de bajo valor.

Tarjetahabiente: Persona titular de un instrumento de pago aceptado por el SPBV administrado por CredibanCo, que efectúa órdenes de pago o transfiere fondos desde una cuenta o instrumento con cupo que realiza operaciones autorizadas por el 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: Operación que implica un movimiento financiero, es decir, un retiro o abono en cuenta.

Transacción en ambiente seguro: Se refiere a una transacción comercial en ambiente electrónico que cumple con un mecanismo de autenticación calificado como seguro por CredibanCo.

Transferencia electrónica de fondos: Es el proceso mediante el cual se realiza el movimiento de dinero de una cuenta bancaria a otra de manera digital, es decir, sin dinero en efectivo.

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.

ANEXO 1. APLICACIÓN DE AEROLÍNEAS Y AGENCIAS DE VIAJE

DEFINICIÓN

Es una aplicación electrónica del Sistema de Pago de Credibanco para la industria aeronáutica en la que se procesan las ventas y los pagos de tiquetes aéreos, paquetes turísticos y recaudo de tasa administrativa, realizados con tarjetas e instrumentos de pago en las agencias de viaje que actúan directamente o por cuenta de una aerolínea vinculada al Sistema de Pago de Credibanco, de modo que el importe de los tiquetes aéreos se deposite directamente en la cuenta de la aerolínea, en tanto la tasa administrativa y/o paquetes turísticos se depositen en la cuenta habilitada por la agencia de viajes.

Esta aplicación permite, además, entre otras facilidades, para los procesos internos, la captura de la tasa aeroportuaria e impuestos de salida, los cuales son depositados en la cuenta de la aerolínea.

Este programa permite el procesamiento de ventas en ambiente presencial y no presencial de la tarjeta. Un valor agregado de este programa es el recaudo de la tasa administrativa para las ventas en Agencias de Viajes.

NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES

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

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

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

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE CREDIBANCO

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

AGENCIAS DE VIAJES

- a) Las ventas efectuadas por las agencias de viajes se reputan como realizadas de manera directa por la aerolínea en desarrollo de los contratos de agencia

mercantil, regulados en el artículo 1317 y ss. del Código de Comercio, que dichas agencias hayan suscrito con los establecimientos vinculados al sistema de pago de Credibanco, salvo en los eventos en que la agencia se encuentre afiliada e inscrita en el Sistema de pago de Credibanco y realice la venta con su propio código de operación.

- b) Es obligación de las aerolíneas obtener la adhesión de las agencias de viaje no inscritas, a lo dispuesto en este reglamento, cuando éstas últimas, realicen ventas con los códigos de operación de la aerolínea y de allegar dicha manifestación de adhesión a Credibanco.
- c) La regulación que se hace, en este reglamento, respecto de los agentes no vinculados, no implica la vinculación de estos en el sistema de pago, ni la constitución de una relación de agencia mercantil entre Credibanco y el respectivo agente, ni cualquier otro tipo de relación jurídica directa.
- d) La condición de agente de la aerolínea autorizado para realizar transacciones con tarjetas crédito o débito, supone las siguientes obligaciones a cargo de la agencia, respecto de su agenciante (establecimiento de comercio) y frente al sistema de pago de Credibanco
- e) La observancia y adhesión en su condición de agente, a las exigencias y obligaciones contenidas en el presente reglamento, entendiéndose el agente obligado en los mismos términos que el establecimiento de comercio al que le realizan sus ventas, sin que por este solo hecho, adquiera el agente, la condición de vinculado.
- f) La obligación de procesar todas las transacciones con tarjeta de crédito, débito y electrón a través del medio de acceso instalado, cumpliendo con todos los requerimientos de cotejo, guarda de la información y demás cargas, que aplican al tipo de venta en particular.
- g) La obligación de guardar el control, cuidado y custodia debida sobre los equipos, pagarés y demás elementos propios de las transacciones con tarjeta.
 - o La Agencia debe remitir a la respectiva aerolínea los pagarés, notas de compra o comprobantes con la periodicidad acordada y, atender los requerimientos de suministro de información y documentos que estén bajo su poder.
- h) La obligación de guardar y hacer guardar a sus dependientes, el máximo nivel de confidencialidad, sobre la información a la que tengan acceso con ocasión del procesamiento de las transacciones y, la obligación de la Agencia de responder frente al establecimiento de comercio y/o frente al Sistema de Pago y demás terceros, por los perjuicios derivados por la sustracción, fuga y/o uso indebido de la información generada con ocasión de la realización de transacciones.
- i) El deber de implementar las medidas de seguridad que establezca Credibanco para los diferentes mecanismos de venta.
 - o La Agencia de Viajes se compromete a que todas las transacciones no presenciales, en los eventos en que se encuentren autorizadas para el efecto, deben ser efectuadas y, tramitada su aprobación, a través del software de Pago Automático instalado en la Agencia de Viajes.
 - o Con el fin de garantizar que la transacción fue realizada efectivamente por el titular de la tarjeta, al momento de entregarle el tiquete, la Agencia debe solicitar: (1) La presentación física de la tarjeta; (2) La presentación del documento de identidad del tarjetahabiente; (3) La firma del tarjetahabiente en los comprobantes expedidos por el sistema, con

- número del documento de identificación y teléfono del tarjetahabiente;
- (4) La verificación de la firma de los comprobantes con la firma registrada en el reverso de la tarjeta y la realización de las actividades de cotejo que aplican para las ventas con presencia física de la tarjeta.
- o Credibanco, se exonera de cualquier responsabilidad que pueda surgir por el incumplimiento de los requisitos definidos anteriormente, para la solicitud de autorización y documentación de transacciones. En estos casos se reversará la transacción de acuerdo con los procedimientos vigentes que correspondan a transacciones nacionales y para las transacciones internacionales de acuerdo con los plazos fijados por el respectivo sistema de marca internacional.
 - o La Agencia de Viajes se compromete a asumir en caso de fraude el valor del comprobante devuelto una vez comprobada por Credibanco, la infracción a las reglas contenidas en este Reglamento.
- j) El deber de colaborar en el esclarecimiento de las actividades ilícitas y situaciones de fraude.
- k) El deber de notificar de forma inmediata cualquier hecho irregular que conozca y pueda comprometer la seguridad del Sistema de Pago de Credibanco.
- l) El deber de conocer a sus clientes o los hábitos usuales de consumo en su mercado y, por tanto, el de asumir en primer grado el riesgo de fraude, sin desmedro de la responsabilidad del establecimiento de comercio frente al sistema Credibanco en los mismos casos.
- m) Las demás obligaciones que se deriven del carácter profesional del Agente.

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