

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Es el servicio que ofrece **AV VILLAS** a los Establecimientos de Comercio a través de las personas naturales o jurídicas, propietario(s) en adelante **CLIENTE**, para que depositen en una cuenta corriente previamente registrada, o ahorros con excepción, el resultado de las ventas en las que se utilizan como medio de pago tarjetas de crédito y/o débito de las franquicias MasterCard o Visa, para efectuar la compra de productos y/o servicios de cualquier índole, ya sea de manera presencial o no.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DIRECTAMENTE POR EL BANCO

El Banco realizará directamente las siguientes actividades:

- Vincular al comercio como cliente del Banco.
- Matricula el comercio por medio del aplicativo del Banco.
- Hacer el procedimiento para que el código único sea habilitado a la cuenta y quede activo para transar.
- Validar las alertas reportadas por los proveedores de servicio y gestionar directamente con el comercio la indagación de lo ocurrido.
- Realizar capacitaciones a los comercios para el uso de tarjetas crédito y débito.
- Gestionar los contracargos reportados por los proveedores de servicios con los establecimientos de comercio.
- Dar recomendaciones de seguridad a los comercios, principalmente en lo relacionado con la identificación de los tarjetahabientes
- Atender las reclamaciones relacionadas con el servicio de Adquirencia.

1. PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO

REDEBAN

Nit **830.070527-1**

Dirección **Carrera 20 · 33-15** Bogotá D.C.

Teléfono :**3077110**

CREDIBANCO

Nit **860.032.909.-7**

Dirección **Avenida Carrera 68 No 75ª-50**. Bogotá, D.C.

Telefono:**3766440**

A través de los proveedores de Servicio de Pago, Redeban y Credibanco, el Banco prestará los siguientes servicios a los clientes:

- Vincular a los comercios al sistema de pago de bajo valor.
- Suministrar al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.
- Enrutamiento autorización de la entidad emisora a la EASPBV (entidades administradoras de servicios de pagos de bajo valor).
- Apoyo gestiones entidades emisoras y adquirentes.
- Servicios de gestión, administrativos y operativos de licencias de franquicias internacionales.

RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO

Teniendo en cuenta que los proveedores del servicio de pago suministran tecnologías de acceso al comercio para el uso de instrumentos de pago, son responsables de:

- Mantener actualizado en sus sistemas de información, los comercios vinculados y cualquier novedad, incluida las cuentas asociadas.
- Mantenimiento del sistema garantizando que las transacciones sean presentadas de acuerdo a los estándares de las franquicias.
- Entrega e instalación de los datáfonos.
- Mantenimiento de los datáfonos.
- Soporte técnico a los daños que se puedan presentar con los datáfonos.
- Soporte técnico con caídas de línea.
- Garantizar el flujo de la transacción desde los comercios a los procesadores de la autorización.
- Procesamiento de liquidación y compensación de las transacciones.
- Enrutamiento de las autorizaciones realizadas por medio de las administradoras de pago de bajo valor.
- Tramitar todo lo correspondiente a requerimientos de transacciones a los comercios por atención de reclamos o controversias.
- Mantener los procesos de monitoreo a transacciones según los acuerdos establecidos con la entidad adquirente.
- Cumplir con todas las disposiciones legales, así como los procedimientos y reglamentos, que resulten aplicables, para garantizar la privacidad y protección de datos del tarjetahabiente y/o consumidor.
- Velar por la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información que transite o curse, a través de su infraestructura medio y/o mecanismo(s) tecnológico(s) empleado(s), para el procesamiento de pagos.
- Proteger los datos almacenados al interior de su infraestructura medio y/o mecanismo(s) tecnológico(s) empleado(s), de cualquier control interferencia o cualquier otro tipo de acceso no autorizado.

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS EN EL BANCO AV VILLAS

2.1. CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Contac Center: Línea Audiovillas
Bogotá: (601)4441777
Medellín: (604) 3256000
Cali: (602) 8859595
Barranquilla: (605)3304330
Bucaramanga: (607) 6302980
Resto del país: 018000518000
- Oficinas

El Cliente puede dirigirse con el gerente de cuenta de la oficina en la que abrió la cuenta corriente para el servicio de adquirencias, o a través de los Asesores de servicio y en su ausencia los asesores comerciales.

3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y RESPONSABLES

3.1. **Contac center:**

- El cliente se comunica con la línea de Audiovillas o Contac Center, realiza una breve descripción del reclamo indicando los siguientes datos:
 - ✓ Tipo documento
 - ✓ Numero de documento
- Asesor Contac center: el contact center registra la solicitud o reclamo y entrega un número de radicado, fecha y medio de respuesta.
- Posteriormente se genera la respuesta al Comercio la cual será enviada a la dirección o correo electrónico registrados por el Cliente

3.2. **Asesores Comerciales, Ejecutivos de Cuenta, Gerentes de Oficina, Gerentes de Cuenta Banca de Empresas, Corporativa y Oficial**

- El Cliente se dirige directamente a la oficina, informa la descripción del reclamo, quien la radica.
- El funcionario toma la solicitud o reclamo radica y entrega el número de radicado, fecha y medio de respuesta.
- El Banco posteriormente envía la respuesta al Comercio a la dirección de correo electrónico registrado por el cliente.

4. PLAZO PARA DAR RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN

(Si se trata de reclamos) para solicitudes relacionados con el servicio, movimientos de la cuenta, tarifas, certificados, información del código único que identifica al cliente respecto

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

del servicio de adquirencias, una vez radicada la solicitud, se dará respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Para reclamos relacionados con el procedimiento para reversiones y contracargos los plazos serán los descritos en el siguiente numeral.

5. PROCEDIMIENTO PARA REVERSIONES Y CONTRACARGOS

5.1. Definiciones y Causales:

Reversión: Mecanismo de protección previsto por la norma en favor del tarjetahabiente que haya realizado la adquisición de un producto o servicio a través de un medio electrónico o por mecanismos de televenta o call center, por el cual se realiza el reintegro del dinero, teniendo en cuenta las siguientes causales:

Causales:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministra sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentra defectuoso.

5.2. Reversiones:

En caso de existir una solicitud de reversión, por una de las causales ya mencionadas, esta será descontada de la cuenta del comercio y se verá reflejada en el extracto del movimiento de cuenta, previo a que el tarjetahabiente haya radicado la queja ante el comercio directamente.

5.3. Contracargos:

En caso de existir una objeción del tarjetahabiente a través del banco emisor este podrá objetar la compra a través del proceso de contracargos, en caso de presentarse esa situación el comercio le será descontado de su cuenta y enviado los soportes del proceso a través del área comercial.

El comercio puede objetar este cobro aportando los soportes de la transacción por medio del área comercial, teniendo en cuenta los siguientes tiempos:

✓ **Master-Redeban**

Operaciones nacionales:

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Representación (objeción del contracargo) se tienen 15 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo.

Operaciones Internacionales

Representación (Objeción contracargo) se tienen 25 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo.

✓ Visa-Credibanco

Operaciones nacionales

Representación (objeción del contracargo) se tienen 8 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo.

Operaciones internacionales

Códigos de Razón de Fraude y Autorización

Pre-Arbitraje (Objeción del contracargo) se tienen 30 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo.

Códigos de Razón de consumidor y Errores de Procesamiento

Representación (objeción del contracargo) se tienen 30 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo.

Las causales por las que puede recibir el comercio un contracargo son las siguientes:

- Cambio de Responsabilidad del Chip
- Fraude por Falsificación
- Fraude en operaciones presente
- Fraude en operaciones no presente
- Presentación Tardía (Presentación extemporánea de una transacción).
- Moneda Incorrecta
- Monto Incorrecto
- Procesamiento Doble/ Pagado por Otros Medios
- Servicios No Prestados/No Se Recibió la Mercancía
- Transacción Recurrente Cancelada
- No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa
- Mercancía Falsificada
- Crédito No Procesado

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Mercancía/Servicios Cancelados.

Se debe tener en cuenta que los tiempos de objeción y causales de contracargos se pueden modificar de acuerdo con las políticas y reglamentos de las redes y franquicias.

5.4. Procedimiento de Contracargo

A través del Proveedor de servicios Redeban o Credibanco se reciben las transacciones que son reclamadas por los diferentes emisores de tarjetas de crédito y débito y que fueron realizadas en comercios con cuenta en el Banco AV Villas.

Se revisa el motivo del cobro y si es aplicable al comercio se procede hacer la respectiva nota debito de la cuenta y se notifica al área comercial.

En caso de que el comercio quiera objetar el descuento podrá suministrar los soportes de las transacciones dentro de los tiempos establecidos el cual se hace llegar por medio del área comercial.

Recibidos los soportes de las transacciones se procede por medio de los proveedores de servicio de pago Redeban y Credibanco, con la refutación de las transacciones reclamadas por parte del emisor.

Una vez realizado este proceso y de acuerdo al código de razón y si es aplicable se procede a realizar la nota crédito a la cuenta del comercio.

Se debe tener en cuenta que el proceso de controversia no concluye con la representación (objeción del contracargo) toda vez que el Banco emisor puede objetar la representación y configurar un arbitraje (Medio alternativo de resolución de conflictos, en virtud del cual la franquicia toma una decisión de fondo sobre el procedimiento de contracargos).

5.5. Ajustes por solicitud de comprobantes no Atendidos

Estos ajustes corresponden aquellas solicitudes de comprobantes que realizan los Bancos Emisores sobre transacciones en ambiente presente objetadas por el tarjetahabiente y no son atendidas dentro de los tiempos establecidos. Estas solicitudes son gestionadas directamente por las redes ante los comercios.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Las solicitudes gestionadas por la red Credibanco-Visa cuenta con un tiempo de 12 días calendario para la respuesta o presentación del comprobante de operaciones Nacionales por parte del establecimiento.

Las solicitudes gestionadas por la red Redeban cuenta con un tiempo de 15 días calendario para la respuesta o presentación del comprobante de operaciones Nacionales por parte del establecimiento.

Las solicitudes gestionadas por la red Redeban cuenta con un tiempo de 25 días calendario para la respuesta o presentación del comprobante de operaciones Internacionales por parte del establecimiento.

Las solicitudes de comprobantes de Visa sobre transacciones internacionales son gestionadas por el Banco y cuenta con un tiempo de atención de 30 días por parte del establecimiento.

Estos ajustes llegan en los procesos de compensación del Banco para ser aplicados directamente en las cuentas de los establecimientos.

6. SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS QUE IMPLICAN COBROS O PAGOS NO INCLUIDOS EN LA COMISIÓN DE ADQUIRENCIA

El Banco no tiene servicios adicionales que generen cobros no incluidos en la comisión de adquirencias.

7. SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS QUE IMPLICAN COBROS O PAGOS NO INCLUIDOS EN EL COSTO DE VINCULACIÓN DEL COMERCIO ADQUIRENTE

El Banco no cobra servicios adicionales por la vinculación del comercio.

8. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Las partes podrán terminar de mutuo acuerdo la relación contractual.

Causales de terminación de la relación Contractual por parte del Banco:

El Banco podrá terminar unilateralmente la relación comercial por la ocurrencia de las siguientes causales, previo aviso al Cliente:

- ✓ Controversias frecuentes causadas por diferentes razones o no respuesta a la solicitud de documentos para la solución de las mismas.
- ✓ Utilización indebida de la cuenta de depósitos.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- ✓ Incumplimiento de las obligaciones previstas en los reglamentos de Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorros.
- ✓ Incumplimiento de las obligaciones previstas en los reglamentos operativos de las franquicias, de los proveedores de servicios de Pago y en el Reglamento de Convenio para la Prestación de Servicios.
- ✓ Cambio en las condiciones informadas por el Cliente al Banco vigentes a la época de celebración del convenio de adquirencia, tales como la cantidad de transacciones o el promedio de facturación, que conlleven a que el convenio no sea rentable para el Banco.
- ✓ El suministro de información errada o incompleta por parte del Cliente al Banco, incluida la reportada para establecer la compensación (tarifa o reciprocidad).
- ✓ Hechos de terceros, tales como el cambio en las condiciones establecidas por la(s) franquicia(s) .

9. COMISIÓN DE ADQUIRENCIA COBRADA Y EL COSTO DE LA VINCULACIÓN

El Banco AV Villas no realiza cobros por la vinculación del comercio en adquirencia.

Para el cálculo de la Comisión de Adquirencia se tienen en cuenta los siguientes ítems:

- tarifas de intercambio
- costo por el procesamiento de las redes (proveedor de servicio de pago)
- Costo procesamiento franquicias

Se debe tener presente la actividad económica en la cual este registrado el comercio y su cobro se realizará en pesos, la clasificación y las categorías o sectores de los establecimientos de comercio se encuentran publicados en la página del Banco www.avvillas.com.co

La información de las tarifas será publicada mensualmente en la página del banco <https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/banca-personal/tasas-tarifas-personas/>

10. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE DE CARA AL TARJETAHABIENTE.

Es obligación del Cliente cumplir con las disposiciones legales que regulen las ventas con Tarjeta u otros Instrumentos de Pago, en Ambientes Presentes y No Presentes, con las obligaciones contenidas en el Reglamento de Convenio de Prestación de Servicios Bancarios o en los reglamentos operativos de los Proveedores de Servicios de Pago y/o de las Franquicias.

El Cliente deberá dar información suficiente al tarjetahabiente acerca de las condiciones de la venta y entrega de los bienes y servicios respectivos, políticas de cambio y devolución de los mismos. Será responsabilidad única del Cliente atender y resolver las quejas o reclamos presentados por los tarjetahabientes derivados de la calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o servicios adquiridos con los Instrumentos de Pago, asuntos que deberán ser resueltos por el Cliente y el tarjetahabiente. Dado que ni las entidades emisoras o proveedoras de Instrumentos de Pago, tienen control sobre estos hechos, su responsabilidad se limita a la de ser y permitir la aceptación de Instrumentos de Pago.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

11. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE FRENTE AL BANCO

El Cliente debe abstenerse de realizar transacciones con Tarjetas y/o Medios de Pago que deriven en: (a) Entregar al Tarjetahabiente dinero en efectivo (b) Respaldar obligaciones contraídas por los Clientes con antelación a la fecha de realización de la venta o prestación del servicio. (c) Ofrecer a el Tarjetahabiente y/o aceptar del mismo, solicitudes de descuento que busquen cambiar la operación por otra distinta. (d) Aceptar una Tarjeta y/o Medio de Pago para cobrar o refinanciar una deuda preexistente. (e) Fraccionar el total de la venta en varias transacciones realizadas con la misma Tarjeta y/o Medio de Pago. (f) Aceptar un pago con Tarjeta y/o Medio de Pago, para depositar fondos en la cuenta de El Cliente (g) Requerir que el Tarjetahabiente firme un Recibo de Transacción o ingrese un PIN sin que el monto de Transacción final se haya incluido en el Recibo de Transacción o mostrado a El Cliente (h) Hacer la devolución de una Transacción en efectivo o a un medio de pago diferente al Medio de Pago utilizado para perfeccionar la misma.

El Cliente deberá abstenerse de: (a) Establecer un monto mínimo o máximo de Transacción como condición para aceptar la Tarjeta y o Medio de Pago. (b) Agregar cargo adicional por encima del precio normal o anunciado, o cobrado en ventas de contado a través de otro medio de pago diferente a la Tarjeta y o Medio de Pago. (c) Incrementar al valor de la Transacción los porcentajes, costos de transacción o similares sobre los bienes o servicios ofrecidos. Lo anterior, salvo exigencia de la Ley o del Reglamento de Afiliación de Comercio. En el evento de incumplir lo aquí dispuesto, El Banco podrá descontar o cargar a El Cliente el valor correspondiente al precio cobrado en exceso al Tarjetahabiente, sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el Cliente. (d) Rechazar la Tarjeta y/o Medio de Pago por motivos no justificados.

12. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE PASARELAS DE PAGO

El Cliente que almacena, procesa y/o transmite los pagos en su plataforma de comercio electrónico, correspondientes a sus propias ventas no presentes, o, El Cliente que tiene la calidad de una Administradora de Pasarela de Pago que presta servicios de modelo agregador, deberá tener los siguientes requerimientos a efectos de que el Banco AV VILLAS continúe prestando el servicio de Aceptación de Pagos:

12.1. Entregar a AV VILLAS al inicio del convenio y de sus renovaciones, así como cada vez que esta entidad lo solicite, y mantener vigente la certificación PCI-DSS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assesor) .

12.2. Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen.

12.3. Contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

12.4. Adelantar campañas informativas sobre las medidas de seguridad que deben adelantar compradores y vendedores para la realización de operaciones de comercio electrónico.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

12.5. Informar al consumidor sobre la manera como se realiza el procedimiento de pago.

12.6. Informar a el Banco AV VILLAS cada vez que exista un cambio de pasarela de pago o cambio de proveedor con el cual procesan las transacciones, el cual deberá cumplir con lo previsto en los numerales 12.1, 12.2 y 12.3.

Será justa causa para que el Banco AV VILLAS termine el servicio y el producto correspondiente a la Cuenta Operativa, en caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones por parte del Cliente.

13. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO.

13.1. Para Venta Presente:

13.1.1 EL Cliente se obliga a implementar las siguientes reglas relacionadas con seguridad en la realización de la Transacción, la identificación del Tarjetahabiente y la verificación de los requisitos del Medio de Pago:

(a) Exigir la presentación de la Tarjeta y el documento de identificación del titular, verificar que la persona titular de la tarjeta coincida con la persona en el documento de identidad, si el nombre en la identificación no coincide con el nombre en la Tarjeta, El Cliente debe abstenerse de recibir la Tarjeta. En el evento de perfeccionarse la transacción a través de tarjetas débito, no se requiere solicitar el documento de identidad, siempre y cuando la transacción se perfeccione con PIN. Para las transacciones a través de tecnologías sin contacto, QR Code, entre otros, se deberán seguir los procedimientos, de acuerdo con las instrucciones impartidas por El Banco al respecto. (b) Verificar que la fecha de vencimiento de la Tarjeta, los últimos cuatro dígitos y el nombre del titular coincidan con la información estampada en el pagaré y/o comprobante de venta y, para el caso de transacciones manuales, escribir los 4 dígitos impresos en la Tarjeta, en el anverso del Recibo de Transacción. (c) Validar que la firma registrada en la Tarjeta y/o Medio de Pago sea la misma que la estampada en el pagaré y/o comprobante de venta, retirando de la vista del Tarjetahabiente, La Tarjeta y/o Medio de Pago mientras éste firma el pagaré y/o comprobante de venta. (d) Abstenerse de solicitar al tarjetahabiente que revele el PIN. (e) Abstenerse de aceptar Tarjetas y/o Medios de Pago no firmados o que se encuentren vencidos o cancelados o que tengan orden de retención, según aplique. En el caso de Tarjetas, cuando exista orden de retención, se deberá retener la Tarjeta, cortándola en la parte superior derecha, de acuerdo con la orden dada por el Emisor del mismo, y notificar a El Banco y/o a la entidad que este designe y remitir la Tarjeta dentro de los cinco (5) días siguientes, de acuerdo con las instrucciones impartidas por El Banco para el efecto.

13.1.2. El Cliente se obliga a la verificación de los siguientes requisitos del Medio de Pago: (a) Abstenerse de aceptar Tarjetas y/o Medios de Pago con enmendaduras, adulteraciones, perforaciones, alteraciones en su panel de firma, o cualquier otra anomalía visible que haga imposible la verificación de la Tarjeta y/o Medio de Pago o dificulte la plena identificación del Tarjetahabiente o permita sospechar que se trate de un posible fraude. (b) Verificar las características de seguridad de la Tarjeta y abstenerse de aceptar la misma en el evento de presentarse alguna irregularidad en las características mencionadas a continuación: (i) Revisar el holograma propio de los Medios de Pago de la Marca, el cual para el caso de Visa consiste en

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

la figura de una paloma en vuelo, ubicado en el frente de las Tarjetas o algunas veces, en las tarjetas con chip, puede estar en el reverso. El holograma tridimensional de la paloma deberá aparentar que la misma está en movimiento al inclinar la Tarjeta. En las Tarjetas MasterCard consiste en dos círculos entrelazados en el frente o al dorso de la tarjeta. El holograma tridimensional del mundo aparece en el anverso o reverso de todas las tarjetas MasterCard. En el evento de que la Tarjeta no tenga el holograma, de acuerdo con lo aquí indicado, la misma deberá ser retenida por El Cliente, de ser posible, y notificar a El Banco a través de los medios de contacto informados por El Banco.

(ii) Verificar que la Marca siempre esté en frente de la Tarjeta. En el caso de Visa, la marca se encontrará en el frente de la Tarjeta en la parte superior izquierda o derecha o en la parte inferior derecha de la tarjeta. Así mismo, en el logo de Visa, será posible visualizar la letra V bajo luz ultravioleta.

En las tarjetas VISA el número inicial siempre será 4, y para MasterCard siempre será 5 o 2. Los 4 primeros dígitos de esta secuencia en realce, también se hayan impresos en la parte inferior del número de La Tarjeta, en el caso de tarjetas Visa. (iv) Verificar que el nombre del Tarjetahabiente esté ubicado en la parte inferior. (v) Verificar que en el reverso de la Tarjeta que el panel de firma contenga en bajo relieve el número de la tarjeta. El panel de firma no es una cinta pegada sobre la Tarjeta, no se desprende al rasparlo, si se intenta borrar la firma original o raspar el panel aparecerá la palabra VOID y la tarjeta pierde su validez comercial. (vi) El código de seguridad o de verificación, por lo general, está conformado por tres números impresos y ubicados inmediatamente a la derecha del panel de firma al reverso de la Tarjeta. (vii) Las tarjetas con chip siempre tienen ubicado el chip al lado superior izquierdo, no se desprende, no es autoadhesivo y está integrado a la Tarjeta.

13.1.3. Obtenida la autorización, formalizar la Transacción en un pagaré y/o comprobante de venta, el cual para el caso de los Clientes que cuentan con dispositivo de lectura de la Tarjeta y/o Medio de Pago, será emitido necesariamente a través del mismo. Dicho pagaré y/o comprobante de venta debe contener la siguiente información: (a) los últimos 4 dígitos del número de la Tarjeta y/o Medio de Pago y la fecha de vencimiento, que en el caso de transacciones manuales se obtienen mediante la máquina “imprinter” y en transacciones electrónicas, a través del datáfono o medio de acceso (b) El nombre del Tarjetahabiente; (c) la fecha y hora de la transacción, número de la operación, código del dispositivo y tipo de operación (d) El monto de la transacción, es decir, el precio total de la compra y los impuestos y/o propina debidamente discriminados y el símbolo de la moneda de la transacción (v) el código de aprobación de la transacción (e) nombre y dirección del Establecimiento de El Cliente, el número asignado a El Cliente en el Banco, y el NIT, si lo tuviere; (f) la firma del Tarjetahabiente, salvo que la misma no se requiera de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Afiliación de Comercios o cualquier reglamento que regule la aceptación de Medios de Pago con tecnologías tales como QR code o sin contacto o cualquier otro que futuro el Banco o las redes establezcan; (g) el nombre de la Red y de la franquicia. (h) Los demás requisitos que exija la ley colombiana, el Reglamento de Afiliación de Comercios.

13.1.4. El Cliente deberá garantizar que, en la información suministrada a sus clientes al momento de la compra, le informará la descripción de los bienes o servicios y la política de devolución o reembolso y políticas de envío (retrasos, cargos, seguros). El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

presente numeral dará derecho a El Banco o su delegado a rechazar el pagaré y/o comprobante de venta, salvo en el caso de transacciones efectuadas a través de convenios especiales.

13.1.5. Obtener y conservar en los registros de huéspedes de hotel los siguientes datos, de acuerdo con los requisitos exigidos por El Sistema de Franquicia: nombre del Hotel, ciudad y país del Hotel, monto de la transacción indicando la moneda de la transacción, fecha de la transacción, espacio para la firma del Tarjetahabiente, fecha de registro del huésped y de salida, tarifa de habitación e iniciales del vendedor, impuestos, cargos accidentales, indicadores de reservación No Show, fechas de autorización, montos y códigos de aprobación.

13.1.6. Abstenerse de intercambiar con otros establecimientos de El Cliente los pagarés y/o comprobantes de venta y comprobantes de consignación que le han sido entregados. Abstenerse de intercambiar, suministrar o divulgar, a cualquier título, datos o información relacionada con la Transacción, la Tarjeta y/o Medio de Pago o el Tarjetahabiente, salvo requerimiento expreso de El Banco, la Franquicia o por orden de autoridad competente.

13. 1.7. Requerir el Medio de Pago y utilizar la información contenida en el mismo, con el fin exclusivo de perfeccionar la Transacción y almacenar y reproducir la firma solamente para la Transacción para la cual se obtuvo la misma en caso de que aplique, y por solicitud escrita expresa del Banco en respuesta a una solicitud de copia. Por lo tanto, El Cliente deberá abstenerse de almacenar el contenido de cualquier información de la Tarjeta y/o Medio de Pago, sin perjuicio de lo establecido para los requisitos del pagaré o comprobante de venta.

13.1.8. Custodiar los originales y copias de los comprobantes de las Transacciones manuales (disponibles y utilizadas) y electrónicas (pagarés y devoluciones de compras); así como los demás documentos soporte de las Transacciones llevadas a cabo a través de El Banco (v.g. facturas, boletas, registros de hospedaje, etc.), con el fin de garantizar a El Banco todas las facilidades para el desarrollo de investigaciones, supervisión, inspección, control en el desarrollo de la operatividad de las transacciones y sin perjuicio de las obligaciones legales pertinentes por mínimo cinco (5) años o el término fijado en las normas colombianas si este es superior al indicado, contados a partir de la fecha de cada transacción. El Banco, o la entidad que este designe, podrán solicitar a El Cliente los originales o copias de los documentos antes mencionados, los cuales deberán ser aportados por EL Cliente dentro del término indicado por El Banco. En caso de no contar El Cliente con los originales o copias solicitadas por El Banco relativos a una Transacción, los importes de éstas serán cargados en la(s) cuenta(s) de depósito habilitadas que El Cliente posee en El Banco, sin perjuicio de la posibilidad de realizar una compensación en una cuenta diferente en los términos definidos por la ley y sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el Cliente.

13.1.9. Si la Transacción se realiza por medio de la Tarjeta que cuenta con chip, siempre debe estar presente el Tarjetahabiente y la Tarjeta, está siempre debe ser insertada por la ranura del dispositivo o lector y, en caso de ser rechazada, el El Cliente se obliga a no realizar la transacción con la misma Tarjeta a través de la lectura de la banda o por algún medio diferente. El Cliente no debe ingresar información manualmente del número de la Tarjeta en el dispositivo.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

13.1.10. En los eventos de Transacciones con tecnologías especiales tales como QR Code, sin contacto, entre otras, dar cumplimiento a los requisitos definidos en los Contratos y reglamentos que regulan la aceptación de medios de pago con estas tecnologías.

13.2. Para Venta No Presente:

13.2.1. El Cliente no podrá realizar Ventas No Presenciales sin autorización previa y expresa del Banco.

13.2.2. El Cliente será autónomo en definir las políticas y los procesos que garanticen la validación y confirmación de la identidad de los Tarjetahabientes, previos, simultáneos y posteriores a la operación, dirigidos a mitigar su riesgo transaccional.

13.2.3. Al momento de perfeccionarse la Transacción, solicitar el nombre del titular, la fecha de vencimiento, número y código de seguridad de la Tarjeta y/o Medio de Pago, con el fin de validarlos a través del Emisor. Sin perjuicio de solicitar la demás información que sea requerida por la Entidad Emisora o que El Cliente estime conveniente para mitigar su riesgo transaccional, sin que esto implique una vulneración a las reglas del Sistema de las Franquicia. El Cliente debe tener habilitados los campos para que la información solicitada al Tarjetahabiente pueda ser ingresada completamente por el titular del Medio de Pago y no ser editada en ningún caso al ser enviada a El Emisor para aprobación.

13.2.4. El Cliente debe abstenerse de solicitar al Tarjetahabiente que revele el PIN.

13.2.5. Tramitar la respectiva autorización, sin la cual la Transacción será inválida, a través de los mecanismos establecidos para el efecto, servicio provisto para el establecimiento del Cliente las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a través del Medio de Acceso habilitado para la Transacción.

13.2.6. El valor de la autorización debe coincidir con el valor de los bienes y/o servicios, incluido cualquier cargo adicional asociado a la venta, como costos de envío, entre otros. Si se van a realizar múltiples envíos derivados de la venta, El Cliente deberá garantizar que el valor total de los envíos no supera el valor autorizado por el Tarjetahabiente. Si el valor resultante excede el valor aprobado en la Transacción inicial, se debe solicitar nuevamente autorización.

13.2.7. El Cliente, debe requerir la información contenida en la Tarjeta y/o Medio de Pago, con el fin exclusivo de perfeccionar la transacción de pago por la venta de bienes o la prestación de un servicio y abstenerse, en cualquier caso, de almacenar información financiera de carácter sensible que por su naturaleza suponga o pueda suponer un riesgo para la seguridad del sistema de pagos de Las Franquicias, así como de almacenar los Códigos de validación de la Tarjeta o la información de los Medios de Pago, a la cual llegare a tener acceso, según la modalidad de venta utilizada. Sin perjuicio de las demás restricciones relacionadas con la conservación de información definidas en el Reglamento de Afiliación de Comercios y los reglamentos operativos de los Proveedores de Servicios de pago y las franquicias.

13.2.8. Abstenerse de intercambiar, suministrar o divulgar, a cualquier título, datos o información relacionada con la Transacción, la Tarjeta y/o Medio de Pago o el Tarjetahabiente, salvo requerimiento expreso de El Banco, la Franquicia o por orden de autoridad competente.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

13.2.9. El Cliente debe conservar, por mínimo cinco (5) años, o el término fijado en las normas colombianas si este es superior al indicado, los originales y copias de los soportes de las Transacciones que puedan dar cuenta de la plena identificación del Tarjetahabiente y del cumplimiento de los requisitos para el perfeccionamiento de las Transacciones, con el fin de que, en el evento de aplicar, de acuerdo con las reglas del Sistema de las Franquicias, de los proveedores de Servicios de Pago y/o la regulación vigente, pueda portar a El Banco, o a quien este designe, dicha documentación, dentro del término indicado por El Banco, para facilitar el desarrollo de investigaciones que se puedan generar en virtud de reclamaciones de Tarjetahabiente. Así mismo, El Cliente, deberá aportar esta documentación a El Banco o a quien este designe, cuando así lo requiera para efectos de supervisión, inspección y control en el desarrollo de investigaciones y de la operatividad de las Transacciones, independientemente de que la misma se encuentre custodiada por terceros subcontratados por El Cliente.

13.2.10. El Cliente tiene la obligación de garantizar que tanto este, como cualquier agencia, tercero o portal que enrute o procese transacciones a su nombre (El Tercero), deberán cumplir con los estándares de seguridad definidos por las Franquicias y el Banco, entre ellos realizar seguimiento transaccional para control de fraude y estar certificado bajo la norma de seguridad PCI DSS (Payment Card Industry Security Standards Council), asumiendo los costos que esto le implique. Cuando las Transacciones se enruten, procesen y/o perfeccionen a través de El Tercero, estas se entenderán como operaciones realizadas directamente por El Cliente, por lo que le serán aplicables los mismos términos, procedimientos, requisitos y condiciones definidos en el Reglamento de Afiliación de Comercios, Proveedores de Servicios de Pagos y en los reglamentos operativos de las franquicias.

13.2.11. El Cliente deberá garantizar a El Banco, que cuenta con autorización para acceder a la información relacionada con las transacciones que reposa en El Tercero y suministrarla a El Banco y que cumplirá con los términos establecidos por El Banco para llevar a cabo investigaciones y atender las reclamaciones relacionadas con las mismas.

13.2.12. En los eventos en que EL BANCO tenga indicios de que El Cliente puede tener comprometida su responsabilidad en situaciones de fraude tales como y sin limitarse a: punto de compromiso, fuga de información, infidelidad de su personal, sea directamente o a través de Los Terceros, el Banco podrá proceder con el bloqueo del El Cliente e incluso de los recursos que correspondan al valor identificado como monto de fraude originado en los eventos mencionados, independientemente de que las Transacciones se hubieran perfeccionado directamente en El Cliente o no, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Capítulo de Adquirencias del Reglamento de Convenios para la Prestación de Servicios Bancarios, sin perjuicio de las acciones que pueda interponer El Cliente.

13.2.13. El Banco se reserva el derecho de no tramitar las Transacciones de ventas no presenciales que se realicen a través proveedores de El Cliente que, a su juicio, no cumplan las condiciones de confianza y seguridad suficientes. Caso en el cual, El Cliente será responsable económica y reputacionalmente de las consecuencias generadas ante los consumidores y/o el Sistema de las Franquicias, sin perjuicio de las acciones que pueda interponer El Cliente. El no ejercicio de esta facultad no implica una certificación tácita de El Banco sobre la idoneidad de los servicios del proveedor del Cliente.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

13.2.14. El Cliente debe garantizar que sus políticas de devolución estarán claramente informadas en su sitio web a sus clientes.

13.2.15. EL Cliente debe cumplir con las disposiciones de protección al consumidor, relacionadas con ventas no presenciales y con los procedimientos definidos por El Banco y/o el Sistema de las Franquicias. Así como definir mecanismos eficientes de atención a los requerimientos de sus clientes.

13.2.16. Para ventas por Internet, la Página Web del Establecimiento de El Cliente deberá cumplir con lo siguiente: (a) El logotipo de la Marca debe aparecer, previa autorización de El Banco o en quien este delegue, en la ventana transaccional del Establecimiento de EL Cliente, con el fin exclusivo y único de que el Cliente identifique la posibilidad de realizar transacciones con la Tarjeta y/o Medio de Pago bajo una modalidad segura. No debe aparecer el logotipo de la Franquicia en la página web de terceros que presten servicios a El Cliente y que no se encuentren afiliados a las Franquicias, por ejemplo, en la página web de proveedores de servicios de entrega de la mercancía. El Cliente, deberá garantizar el cumplimiento de esta obligación por parte de sus proveedores de servicios. (b) La utilización del logo de La Marca no le confiere ningún derecho a El Cliente, tal como se indica en el Reglamento de Afiliación de Comercios y el Reglamento de Convenio para la Prestación de Servicios Bancarios. (c) La página deberá garantizar que el Cliente pueda efectuar sus compras en forma segura, conocer y aceptar de manera expresa y previamente al perfeccionamiento de la Transacción, entre otras, las condiciones de compra, requisitos para la transacción y facturación, entrega de bienes y servicios, políticas de cambio y devolución, de entrega de múltiples envíos, conversión de moneda, según el caso, estado del pedido, garantías, teléfono, dirección (en la misma vista de la pantalla para el pago o en la secuencia de páginas a las que se tiene acceso en el proceso de salida), dirección de correo electrónico y contacto de servicio al cliente para efectuar reclamaciones.(d) En el caso de ventas con pagos recurrentes se deben establecer los términos y condiciones de este tipo de ventas y requerir aceptación previa y expresa del Tarjetahabiente, de manera independiente. (e) El Cliente deberá informar a sus clientes a través de un mecanismo idóneo, que el despacho de la mercancía ha sido efectuado.

13.2.17. El Cliente debe suministrar al Tarjetahabiente un soporte de la transacción, el cual puede disponerse para ser impreso por el Tarjetahabiente o entregarlo físicamente.

13.2.18. El Cliente deberá entregar a sus clientes el recibo, factura o documento equivalente según lo exija la Ley.

13.2.19. El Cliente que hace entrega de soporte de la Transacción en formato electrónico en vez de papel: (a) Deberá informar a sus clientes el método de entrega y cuándo será enviado y ponerlo a disposición del cliente por 24 horas, como mínimo, después que se haya completado la Transacción. (b) Proporcionar el soporte en un formato estático que no pueda manipularse fácilmente después de haber sido creado. (c) Si se proporciona un enlace a un sitio web, brindar instrucciones claras al cliente para acceder al comprobante en el sitio web, y también deberá, proporcionar instrucciones en caso de no recibirlo. (d) No almacenar ni utilizar la información personal suministrada por el Tarjetahabiente para ningún otro propósito. (e) Incluir en el título del correo electrónico o en el título o el primer renglón del mensaje entregado por medios inalámbricos: El nombre del Cliente como aparecerá en el Registro de

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO ADQUIRENCIA- ANEXO OPERATIVO- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Compensación y en el estado de cuenta de facturación de los clientes y un texto que indique que el correo electrónico o mensaje entregado por medios inalámbricos contiene la copia del Tarjetahabiente de un soporte de Transacción o un enlace a la copia del Tarjetahabiente de un soporte de Transacción.

14. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE EN CASO DE FRAUDE:

EL Cliente será responsable y asumirá el riesgo de fraude: (i) cuando, en los casos de investigaciones ordenadas por El Banco o los Proveedores de Servicios de Pago, se verifique su posible falta de diligencia o cuidado frente a las obligaciones a su cargo relacionadas con la identificación del Tarjetahabiente o la verificación del Medio de Pago, el incumplimiento de alguna de las obligaciones relacionadas con la seguridad en el almacenamiento y/o uso de información, en el perfeccionamiento de transacciones en y/o se evidencie el compromiso de EL Cliente o de alguno de sus funcionarios o terceros a través de los cuales se realiza el enrutamiento, procesamiento o perfeccionamiento de la transacción, involucrados en el fraude respectivo; (ii) En las ventas no presenciales (iii) En los eventos de controversias frecuentes, de acuerdo con las reglas del sistema de las Franquicias.

2. En los eventos de ventas presenciales, El Cliente, con el fin de prevenir su responsabilidad por reclamaciones presentadas por el Tarjetahabiente, deberán efectuar debidamente las actividades de identificación del Tarjetahabiente, perfeccionamiento de la Transacción o la verificación del Medio de Pago a su cargo, de acuerdo con lo establecido reglamentos operativos de los Proveedores de Servicios de Pago y las Franquicias, y dar cumplimiento a las obligaciones de seguridad, de acuerdo con lo informado al Cliente por El Banco a través de cualquier medio, realizar la lectura del Medio de Pago correctamente a través del dispositivo o medio de acceso habilitado, incluyendo la validación del PIN en los casos en que sea requerido, diligenciar correctamente los comprobantes de la Transacción, de conformidad con los requisitos definidos por El Banco y aportar los soportes correspondientes, dentro de los términos establecidos en el Reglamento de Afiliación de Comercio y reglamentos operativos de los proveedores de servicios de pago y las franquicias.

3. Para el Caso de ventas no presenciales, de acuerdo con lo definido en las reglas de los Sistemas de las Franquicias, debido a que es responsabilidad del Cliente definir de manera autónoma los mecanismos y procesos de verificación idóneos, y con el fin de garantizar a las Franquicias que ha identificado plenamente a el Tarjetahabiente, el riesgo de fraude y responsabilidad frente a las reclamaciones por desconocimiento de Transacciones o cualquier reclamación del Tarjetahabiente, será asumido por El Cliente, sin perjuicio de las acciones que puede interponer este último. El Banco podrá servir de canal El Cliente para recibir y presentar documentos al Emisor que puedan llegar a ser aceptados como soporte de la Transacción objeto de reclamo por el Tarjetahabiente, para que sean evaluados por El Emisor, de acuerdo con lo definido por las Franquicias.