

Reglamento Operativo Nacional Entidades Financieras Pagadoras



American Express



Bancolombia

Versión 2015

Materiales Confidenciales y Reservados

Este documento contiene información comercial sensible, confidencial y reservada, y no podrá ser divulgada a terceros sin el previo consentimiento por escrito de BANCOLOMBIA. Las políticas, procedimientos y reglas contenidos en este manual están sujetos a cambios ocasionales por BANCOLOMBIA.

BANCOLOMBIA S.A.

Todos los Derechos Reservados.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Introducción al Reglamento Operativo Nacional para Entidades Pagadoras American Express	9
CAPITULO 2: ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO DE TARJETAS	10
2.1. Vinculación de una Entidad Financiera Pagadora	10
2.2. Desvinculación de una Entidad Financiera Pagadora.....	11
2.2.1. Retiro Voluntario.....	11
2.2.2. Expulsión	11
2.2.3. Otras Razones de Desvinculación	13
2.3. Actores del Sistema de Pago de Tarjetas	14
2.3.1. Entidad Financiera Pagadora	14
2.3.2. Credibanco	15
2.3.3. Establecimiento de Comercio	15
2.3.4. Incocredito	15
2.3.5. Entidad Financiera Emisora	15
2.3.6. Tarjetahabiente	15
CAPITULO 3: POLÍTICAS DE OPERACIÓN	16
3.3. Credibanco	16
3.1.1. Canje Internacional	16
3.1.2. Canje y Compensación Nacional	17
3.1.3. Habilitación de las Terminales POS	18
3.1.4. Control de Depósitos	18
3.1.5. Reclamos	18
3.1.6. Autorización de Transacciones	19

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

3.2. Autorización de los Actores para Ejecutar la Compensación y las Ordenes de Transferencias Electrónicas de Fondos	19
3.3. Condiciones de Operación	21
3.3.1. Liquidación y Compensación	21
3.3.2. Descripción del Flujo de Transacciones	23
3.3.3. Sistema de Compensación de Credibanco para American Express	24
3.4. Políticas para Intercambio de Información	26
3.4.1. Canje y Compensación Nacional	26
3.4.2. Canje y Compensación Internacional	30
3.5. Administración de los Establecimientos de Comercio	31
3.5.1. Descripción del Proceso de Afiliación de Establecimientos de Comercio	31
3.5.2. Novedad para Cambio de Cuenta	32
3.6. Políticas para la Distribución de la Comisión Financiera	33
3.6.1. Transacciones Locales	33
3.6.2. Transacciones Internacionales	33
3.6.3. Pago y Descuento de la Compensación	34
3.7. Informes de Compensación y Liquidación	35
3.7.1. Informes Internacionales	35
3.7.2. Informes Nacionales	36
3.8. Ajustes y Reversiones	36
CAPITULO 4: BANCOLOMBIA	38
4.1. Adquiere American Express de Bancolombia	38
4.1.1. Normas para Bancolombia	38
4.1.2. Responsabilidades como Entidad Financiera Adquirente	38
4.2. Bancolombia como Entidad Financiera Emisora	43
4.2.1. Responsabilidades como Entidad Financiera Emisora	43
CAPITULO 5: ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS	45

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

5.1. Responsabilidades	45
5.1.1. Apertura de la Cuenta de Depósito	45
5.1.2. Validación y Captura de Comprobantes	46
5.1.3. Generar Archivo con Transacciones Consignadas	47
5.1.4. Procesamiento y Solución de Controversias	47
5.1.5. Abono a los Establecimientos de Comercio	48
5.1.6. Plazo para la Liberación de Fondos	50
5.1.7. Responsabilidad por Cambio de Entidad Financiera	50
5.1.8. Solución de Reclamos	51
5.1.9. Manejo de Conflictos	51
5.1.10. Devolución de Transacciones al Comercio	52
5.1.11. Causales de Devolución Aplicables al Comercio	52
5.1.12. Otras Responsabilidades	57
5.1.13. Vencimiento/Terminación del Acuerdo de Entidad Financiera Pagadora	58
CAPITULO 6: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	60
6.1. Seguridad de la Infraestructura	60
6.2. Seguridad de la Información	60
6.3. Confidencialidad	60
6.3.1. Excepción de la Confidencialidad	61
6.4. Políticas de Privacidad	62
6.5. Información de Contacto de Seguridad	63
6.6. Investigaciones	64
6.6.1. Responsabilidad de la Investigación	65
6.6.2. Investigación de Fraude y Seguridad	66
6.7. Requerimientos de Seguridad	66
6.7.1. Auditorias para los Requerimientos de Seguridad	67

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

6.7.2. Validación de Cumplimiento	67
6.8. Monitoreo de Establecimientos de Comercio	69
6.8.1. Lista de Establecimientos de Comercio de Alto Riesgo	70
6.8.2. Criterios para Establecimientos de Comercio de Alto Riesgo	71
6.9. Industrias Prohibidas	74
CAPITULO 7: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONTROVESIAS	76
7.1. Política de Contracargo	76
7.2. Ciclo de Vida de una Transacción	76
7.3. Buena Fe	81
7.3.1. Petición de Buena Fe	81
7.3.2. Dirección de Presentación de Buena Fe	82
7.4. Arbitraje	82
7.5. Cumplimiento	82
7.6. Solicitud de Documentos y Contracargos	83
7.6.1. Transacción Electrónica	83
7.6.2. Transacción Manual	83
7.6.3. Proceso de Controversia	83
7.7. Reglas y Políticas de Contracargo	84
7.7.1. Causales de Contracargo para una Transacción	84
7.8. Plazos de Procesamiento	95
CAPITULO 8: GLOSARIO	99

FUNCIONAMIENTO DE LA FRANQUICIA AMERICAN EXPRESS EN COLOMBIA

BANCOLOMBIA S.A. opera un sistema cerrado de tarjeta de crédito, en el siguiente sentido:

- Es la única entidad financiera emisora de las tarjetas de crédito American Express en Colombia, vale decir, conserva la titularidad exclusiva en Colombia.
- Es la única entidad financiera adquirente, a voces de las relaciones con la Franquicia y en el sentido que está facultada para suscribir el contrato con los establecimientos de comercio.
- Podría ser la única entidad financiera pagadora y en consecuencia adquirente en los términos descritos en el Decreto 2230 del 6 de julio de 2006 para sistemas abiertos, en el sentido de ser la que paga a los propietarios de los establecimientos de comercio el valor de las utilidades efectuadas por tarjetahabientes American Express.

Con la expedición del Decreto 2230 de 2006, al definir como adquirente al establecimiento de crédito que realiza el pago de las utilidades de tarjeta de crédito a los establecimientos de comercio, se creó una ambivalencia conceptual, pues la terminología "adquirencia" fue utilizada desde tiempo atrás para quien ostentaba la titularidad de la licencia y en consecuencia quien suscribía finalmente el contrato con los establecimientos de comercio, tal como se plasmó en los contratos que BANCOLOMBIA tiene suscritos con CREDIBANCO, establecimientos de comercio y entidades financieras pagadoras, contratos suscritos con anterioridad a la fecha de expedición del mencionado Decreto.

No obstante, la regulación en cuestión aplica para sistemas abiertos, las entidades financieras pagadoras en el sistema de pago de tarjetas cumplen la función de pago de las utilidades a los establecimientos de comercio, con unas obligaciones y responsabilidades establecidas en el Acuerdo de entidad financiera pagadora y las obligaciones que la Ley le ha impuesto de conocimiento de cliente.

El establecimiento de comercio que se afilie a la Franquicia American Express, será aquel cliente de la entidad financiera pagadora que previo al cumplimiento de requisitos, vale decir, de conocimiento de cliente entre otros, es presentado a BANCOLOMBIA para que éste finalmente lo afilie, entendiéndose por tal, la suscripción del contrato por ostentar la titularidad de la licencia American Express.

Con base en lo establecido en el Acuerdo de entidad financiera pagadora, le corresponde a esta última cumplir con las exigencias legales relativas al deber de conocimiento de cliente y demás cargas propias de su relación contractual con el respectivo establecimiento de comercio. Por tanto, le corresponde estudiar detallada y cuidadosamente, la

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

documentación requerida para la apertura de la cuenta de depósito (cuenta corriente o de ahorros), así como verificar e investigar la idoneidad comercial del establecimiento de comercio.

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción al Reglamento Operativo Nacional para Entidades Pagadoras American Express

El presente Reglamento Operativo Nacional pretende proporcionar a las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas, la información necesaria para participar y operar en forma eficaz y eficiente bajo los Reglamentos estipulados por AMERICAN EXPRESS, CREDIBANCO y BANCOLOMBIA.

De igual forma contiene las políticas generales de operación del sistema de pago de tarjetas aplicables a los establecimientos de comercio afiliados, las entidades financieras pagadoras, BANCOLOMBIA, INCOCRÉDITO y CREDIBANCO(CREDIBANCO), definiendo los deberes y responsabilidades de cada una de las partes.

El Reglamento Operativo Nacional de American Express podrá ser modificado por BANCOLOMBIA atendiendo a lo establecido en el contrato de operador independiente suscrito con American Express Limited y el contrato con CREDIBANCO. Las modificaciones acordadas en el contrato entre BANCOLOMBIA y CREDIBANCO, tendrán efectos inmediatos sobre el Acuerdo de entidad financiera pagadora. BANCOLOMBIA podrá otorgarle a la entidad financiera pagadora un término prudencial, a solicitud de ésta, para que realice dicha implementación, previa justificación dada por la entidad financiera pagadora de las razones por las cuales no le fuere posible implementar los cambios de manera inmediata.

CAPITULO 2: ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO DE TARJETAS

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO DE TARJETAS

2.1. Vinculación de una Entidad Financiera Pagadora

Con la operación de la Franquicia American Express en Colombia a través de BANCOLOMBIA, se abrió la opción para que todo establecimiento bancario autorizado por BANCOLOMBIA pueda actuar bajo el esquema de entidad financiera pagadora; ésta figura implica honrar las transacciones realizadas con tarjetas American Express a los establecimientos de comercio afiliados que opten por tener su cuenta de depósitos en la entidad financiera respectiva; lo anterior bajo los lineamientos y reglas establecidas por CREDIBANCO, AMERICAN EXPRESS y BANCOLOMBIA.

Las entidades financieras pagadoras serán exclusivamente BANCOLOMBIA y las entidades financieras que hayan suscrito un contrato de banco pagador con BANCOLOMBIA para tal efecto y siempre que dichas entidades hayan previamente sido certificadas para pagar transacciones efectuadas con productos American Express; en ambos casos se debe estar sujeto a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Quien aspire a tener la condición de entidad financiera pagadora, debe acreditar las siguientes condiciones, previo a la firma del contrato de banco pagador:

- a) Deberá garantizar su adhesión al Reglamento Operativo Nacional de CREDIBANCO.
- b) Deberá asegurar la prevención, control y mitigación de los Riesgos Operativos, errores humanos o fallas en los equipos, con el fin de conservar el adecuado funcionamiento dentro de las operaciones del sistema de pago de tarjetas.
- c) Deberá certificar la seguridad de la información, conforme a lo estipulado en las Leyes y los programas de cumplimiento que le indique BANCOLOMBIA de acuerdo con las reglas y directrices de la franquicia.
- d) Deberá certificar la prevención, control y mitigación de los Riesgos de Fraude, según el caso y de acuerdo con los estándares de seguridad que le sean aplicables y/o definidos por la industria.
- e) Deberá certificar que se trata de una entidad financiera que cuenta con lineamientos en materia de prevención y control al Lavado de Activos y a la Financiación del Terrorismo. Por tal razón deberá proporcionar un listado en el que se indique a la fecha de solicitud de ingreso, el nombre de los accionistas,

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

directores y administradores de la institución, especificando en el caso de los accionistas aquellos que posean más del 1% de las acciones en circulación. Deberá aportarse el manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

- f) Deberá pagar las contribuciones de ingreso fijadas por AMERICAN EXPRESS y BANCOLOMBIA, en caso de que existieren.

En caso de determinarse la viabilidad de la vinculación de un establecimiento bancario pagador como miembro del negocio de American Express, BANCOLOMBIA aceptará su vinculación y formalizará su ingreso mediante la suscripción del contrato de bancos pagadores American Express.

2.2. Desvinculación de una Entidad Financiera Pagadora

2.2.1. Retiro Voluntario

La entidad financiera pagadora podrá dar por terminado el contrato de bancos pagadores American Express en cualquier momento notificando previamente a los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, a BANCOLOMBIA y a CREDIBANCO con mínimo cuarenta y cinco (45) días hábiles de anticipación a la fecha deseada de terminación, plazo necesario para que el establecimiento pueda seleccionar otra entidad financiera pagadora.

2.2.2. Expulsión

BANCOLOMBIA podrá decidir la expulsión de cualquier entidad financiera pagadora cuando se presente a su juicio una justa causa para ello. Se consideran como justa causa las siguientes:

- La violación a la confidencialidad en los términos establecidos en el Acuerdo de entidad financiera pagadora.
- La realización de prácticas inseguras o no autorizadas por parte de la entidad financiera pagadora, según lo prescrito en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o en las normas vigentes sobre la materia, que afecten a este negocio y/o que afecten a BANCOLOMBIA y/o a American Express y/o a los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express.
- El incumplimiento de las obligaciones y deberes contenidos en la Ley a cargo de la entidad financiera pagadora o la reiterada calificación de las actividades como no autorizadas o inseguras por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- La ocurrencia de medida cautelar impuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), consistente en la promoción de la cesión total o parcial de sus activos, pasivos o contratos, o una decisión de toma de posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios.
- La violación de las Leyes o Reglamentos vigentes relacionados con el negocio de tarjetas de crédito en el país, o de operaciones interbancarias, o de las regulaciones de cambio, comprometiendo gravemente el desarrollo del objeto del Acuerdo de entidad financiera pagadora y la imagen de la Franquicia American Express en el país, salvo en el evento en que el supuesto incumplimiento tenga como causa el acatamiento de las instrucciones impartidas por BANCOLOMBIA.
- La negativa o demora reiterada en el abono de los dineros a los establecimientos de comercio afiliados por un mayor tiempo al permitido ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 5. Entidades Financieras Pagadoras. Sección 5.1.6. Plazo para Liberación de Fondos](#)).
- La continua violación o inobservancia de los Estatutos o Reglamentos de BANCOLOMBIA y/o CREDIBANCO y/o AMERICAN EXPRESS.
- El incumplimiento injustificado de las obligaciones derivadas de la compensación, que haga temer razonablemente por la solvencia de la entidad en perjuicio de las demás entidades participantes. En caso de incumplimiento de la compensación, CREDIBANCO podrá precautelativamente suspender los servicios definidos en el Acuerdo de entidad financiera pagadora, de acuerdo con los procedimientos definidos para la compensación propia de CREDIBANCO.
- La retención del pago al establecimiento de comercio por un tiempo mayor al permitido en el presente Reglamento Operativo Nacional ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 5. Entidades Financieras Pagadoras. Sección 5.1.6. Plazo para Liberación de Fondos](#)).
- La negativa de la entidad financiera pagadora a cumplir con los preceptos de los Estatutos establecidos por BANCOLOMBIA y/o CREDIBANCO y/o AMERICAN EXPRESS.
- Incurrir reiterativamente en situaciones de falta de diligencia y cuidado en el proceso de vinculación y conocimiento de los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express y en el proceso de validación de los comprobantes manuales cuando quiera que advertidos de tal situación por BANCOLOMBIA, no se implementen mecanismos de mejora del proceso
- La inclusión de la entidad financiera pagadora, de sus accionistas, directores o administradores en los listados de la OFAC o de otras autoridades locales o extranjeras, como sospechosos o responsables de actividades de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo.

2.2.3. Otras Razones de Desvinculación

La vinculación de un establecimiento bancario pagador al negocio de American Express también se podrá terminar por:

- La terminación del contrato de bancos pagadores American Express por cualquiera de las partes, sin previa decisión judicial o administrativa, en caso de incumplimiento grave de las obligaciones adquiridas en dicho contrato. En este evento, BANCOLOMBIA o la entidad financiera pagadora que decida terminar el Acuerdo deberá informar por escrito consignando las razones de la terminación y los hechos y circunstancias que dieron lugar a la misma. La parte incumplida tendrá cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos. De insistirse en la terminación, la parte que así lo haga, deberá motivar por escrito su decisión, enfrentando uno a uno los descargos.
- En los eventos en que la vinculación de la entidad financiera pagadora, se sujete a un término o condición, la ocurrencia de la condición o el vencimiento del plazo hará efectiva la desvinculación de la entidad financiera pagadora.
- La intervención administrativa de la entidad financiera pagadora con fines liquidatorios.
- Cualquiera de las siguientes causas:
 1. El incumplimiento grave de la entidad financiera pagadora.
 2. La entidad financiera pagadora deje de cumplir, a criterio de BANCOLOMBIA, con los requisitos establecidos para serlo.
 3. BANCOLOMBIA no obtenga la ampliación del contrato de operador independiente establecido con American Express Limited
 4. La terminación del contrato establecido entre BANCOLOMBIA y CREDIBANCO, cualquiera sea su causa, cuando esta situación afecte a EL BANCO PAGADOR.

En los eventos descritos, el contrato de banco pagador American Express terminará automáticamente, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna.

- La terminación en cualquier momento del contrato de bancos pagadores American Express por BANCOLOMBIA, en tal caso, este último notificará a la entidad financiera pagadora y a CREDIBANCO con mínimo cuarenta y cinco (45) días hábiles de anticipación a la fecha deseada de terminación, plazo necesario para que la entidad financiera pagadora le informe a los establecimientos de comercio, con el fin de que éstos puedan seleccionar otra entidad financiera pagadora.
- En caso que BANCOLOMBIA ceda su licencia de la marca American Express a un tercero y como consecuencia de ello, su posición contractual en el contrato de

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

bancos pagadores American Express, no requerirá para ello la aprobación o notificación previa a la entidad financiera pagadora, pero notificada ésta de la entidad a la cual se le ha cedido el contrato, podrá la entidad financiera pagadora darlo por terminado con justa causa dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a tal notificación o conocimiento.

- El mutuo acuerdo entre CREDIBANCO, BANCOLOMBIA y la entidad financiera pagadora.

Una vez se establezca el retiro de la entidad financiera pagadora, cualquiera sea su causa, BANCOLOMBIA indicará la fecha en que se hará efectivo dicho retiro, caso en el cual la entidad financiera pagadora perderá todos sus derechos y privilegios sin que pueda reservarse alguno, ni exigirá indemnización alguna, ni reembolso de suma alguna que hubiese contribuido a su establecimiento de comercio o sus gastos de funcionamiento, fondos, reservas o inversiones.

El retiro, cualquiera sea su causa, no libera a la entidad financiera pagadora de las obligaciones financieras o de otra índole a su cargo, incluyendo las obligaciones contingentes que descubran con posterioridad a la fecha en que se haga efectivo el retiro de la entidad financiera pagadora, dentro de los plazos contemplados para el manejo de controversias, reclamaciones, vigencia de las tarjetas.

En este sentido, queda la entidad financiera pagadora igualmente obligada a destruir los emblemas de la marca American Express, papelería, material de publicidad y demás elementos relacionados tales como: manuales de operación. En cuanto a la documentación relacionada con el negocio de American Express se obliga a devolverlo a Bancolombia s.a. cuando este lo llegara a solicitar, y se abstendrá de utilizarlos desde el momento de su retiro, así como a emplear los nombres de las marcas, lemas o distintivos que puedan producir confusión en el público, so pena de ser requerido para que indemnice por los perjuicios que se causen a BANCOLOMBIA, al sistema de pago de tarjetas y a los titulares de las marcas vinculadas a éste

2.3. Actores del Sistema de Pago de Tarjetas

2.3.1. Entidad Financiera Pagadora

Entidad vinculada al negocio de American Express mediante un contrato de bancos pagadores American Express, en el cual se faculta para habilitar una cuenta de depósitos, a solicitud de un establecimiento de comercio, a fin de realizar los abonos y/o cargos en dicha cuenta derivados de las transacciones realizadas con productos de American Express. Las entidades financieras pagadoras serán exclusivamente, BANCOLOMBIA y los establecimientos bancarios designados por BANCOLOMBIA, que hayan sido certificados para pagar transacciones de American Express.

2.3.2. Credibanco

Entidad administradora del sistema de pago de bajo valor, que procesa las órdenes de transferencia o recaudo, incluyendo las derivadas de tarjeta de crédito. En consecuencia, CREDIBANCO permite el servicio de acceso y switch financiero o enrutamiento de transacciones generadas en todos los medios de acceso disponibles. A la fecha CREDIBANCO ostenta tal calidad, sin perjuicio, que a futuro este servicio pueda ser prestado por otra entidad

2.3.3. Establecimientos de Comercio

Comprende además de los establecimientos de comercio propiamente dichos, a toda persona natural o jurídica titular o no de un establecimiento de comercio, que debidamente afiliada por una entidad financiera pagadora al negocio de American Express, acepta para el pago de los bienes y/o servicios que suministra o para la cancelación de una relación obligacional, la utilización de una tarjeta o instrumento de pago de la marca American Express.

2.3.4. Incocredito

Es la asociación para la investigación, información y control de tarjetas crédito y débito, creada por los sistemas de tarjeta como entidad encargada de asignar el código único de identificación de establecimientos de comercio y de personas aceptantes de tarjetas, y de velar por el fortalecimiento y la seguridad de los sistemas de pago electrónicos y la protección a la industria de tarjetas frente al fraude, mediante servicios de apoyo y coordinación de iniciativas en la materia.

2.3.5. Entidad Financiera Emisora

Es la entidad financiera que ha sido autorizada por AMERICAN EXPRESS para emitir tarjetas e instrumentos de pago de la marca American Express a favor de los tarjetahabientes. BANCOLOMBIA es la única entidad financiera que emite las tarjetas American Express en Colombia, contando con la exclusividad dentro del territorio.

2.3.6. Tarjetahabiente

Persona natural o jurídica a la que se le ha emitido una tarjeta o instrumento de pago de la marca American Express y que está autorizado para efectuar transacciones con éste.

CAPITULO 3: POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Credibanco

CREDIBANCO será responsable de garantizar el flujo continuo de la información generada por las transacciones realizadas con tarjetas American Express emitidas en Colombia o en el exterior, en establecimientos de comercio afiliados en el país o en el exterior, y que deba enrutarse por su infraestructura tecnológica.

Igualmente, deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la información que transite o se enrute por su infraestructura tecnológica, así como de la información que por cualquier otra razón deba procesar o remitir desde y hacia cada entidad financiera o AMERICAN EXPRESS.

3.1.1. Canje Internacional

CREDIBANCO realizará el proceso de intercambio y liquidación de las transacciones adquiridas en Colombia por tarjetahabientes extranjeros y en el exterior por tarjetahabientes locales, y transmitirá y recibirá los archivos de canje internacional remitiéndolos a AMERICAN EXPRESS y BANCOLOMBIA, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Consolidará el movimiento manual y electrónico de transacciones de tarjetahabientes extranjeros en Colombia, para generar los archivos de canje internacional (Outclear) y remitirlos a AMERICAN EXPRESS a través del GLOBE. La presentación de éstos archivos se realizará el día siguiente de efectuada la transacción. CREDIBANCO deberá controlar a través del mensaje de confirmación que los archivos de Outclear transmitidos sean correctamente procesados por AMERICAN EXPRESS.
- Recibirá los archivos con el movimiento consolidado manual y electrónico de transacciones de tarjetahabientes locales en el exterior (Inclear) procesados por AMERICAN EXPRESS a través del GLOBE para transmitirlos a BANCOLOMBIA.
- Enviará el aviso de compensación a BANCOLOMBIA para que sea descontado de su banco compensador el valor que reembolsará a las otras entidades financieras pagadoras
- Distribuirá entre las entidades financieras pagadoras el valor a ser abonado a los establecimientos de comercio y realizará los descuentos inherentes al proceso de canje internacional a través de la compensación diaria.

3.1.2. Canje y Compensación Nacional

CREDIBANCO realizará el proceso de intercambio y liquidación de las transacciones procesadas para establecer las posiciones netas de BANCOLOMBIA y las demás entidades financieras pagadoras, a fin de honrar a los establecimientos de comercio las transacciones que realizan los tarjetahabientes dentro del sistema de pago de tarjetas.

1. Presentación de una transacción original

Acción que realiza una entidad financiera pagadora de transferir por primera vez a la entidad financiera emisora, todos los detalles de una transacción para que sea honrada al establecimiento de comercio. Estos detalles son enviados a CREDIBANCO para iniciar el proceso de compensación y liquidación, transfiriendo la responsabilidad financiera a la entidad financiera emisora y finalmente al tarjetahabiente.

Con la presentación, es la primera vez que todos los detalles de una transacción se mueven desde una entidad financiera pagadora a la entidad financiera emisora.

En este proceso CREDIBANCO tendrá las siguientes funciones:

- Reportar, liquidar y compensar todas las transacciones realizadas en terminales de captura propios, de Redeban Multicolor y las transacciones fuera de línea grabadas por las seccionales, a BANCOLOMBIA y a las entidades financieras pagadoras del sistema de pago de tarjetas.
- Recibir los archivos de todas las transacciones manuales (canje enviado) de las entidades financieras pagadoras.
- Procesar y clasificar los archivos de transacciones manuales y electrónicas realizadas en los establecimientos de comercio y remitirlos a BANCOLOMBIA (canje recibido).
- Validar y cruzar las transacciones de venta manuales con el archivo de autorizaciones.
- Liquidar las transacciones, incluyendo las comisiones a que haya lugar, así como los impuestos y demás cargas tributarias de acuerdo con las normas legales.
- Generar los archivos de pago de establecimientos de comercio afiliados a American Express con destino a BANCOLOMBIA y las demás entidades financieras pagadoras.
- Enviar diariamente a las entidades financieras las cartas de compensación generadas en el proceso.
- Suministrar a BANCOLOMBIA y a las demás entidades financieras pagadoras

AMERICAN EXPRESS

informes diarios de la operación de canje, liquidación, intercambio y compensación, en forma electrónica a través del servicio Web de intercambio.

- Adecuar sus sistemas para procesar y registrar la información de establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, que serán reportados por el Área de Procesos de American Express de BANCOLOMBIA.
- Aceptar todos los bins habilitados por American Express, locales e internacionales, en todos los medios de acceso disponibles.
- Registrar en su sistema las cuentas de depósito de los establecimientos de comercio afiliados.
- Administrar y aplicar los archivos de negativos y novedades.
- Garantizar la disponibilidad en la operación y la coordinación de las funciones operativas que permitan a las entidades financieras cumplir con los procesos propios de controversias nacionales e internacionales según las políticas y plazos establecidos.

3.1.3. Habilitación de las Terminales POS

CREDIBANCO enviará a las redes de datafonos, redes de procesamiento o cualquier entidad propietaria de datafonos, un archivo con la lista de los establecimientos de comercio que fueron afiliados a American Express, con el fin de que sean habilitadas sus respectivas terminales POS y con esto sean aceptadas las tarjetas American Express como medio de pago logrando que los tarjetahabientes American Express puedan realizar con éstas, transacciones dentro de los establecimientos de comercio.

3.1.4. Control de Depósitos

CREDIBANCO será responsable de establecer los controles que internamente se requieran para el manejo de los depósitos de los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, desarrollando el software necesario; además procesará los informes respectivos de control de depósitos una vez se presenten las transacciones a canje.

3.1.5. Reclamos

CREDIBANCO será responsable de atender dentro de los plazos establecidos, las solicitudes de documentos de transacciones electrónicas y manuales, realizadas en todos los medios de acceso disponibles ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.6. Solicitud de Documentos y Contracargos](#)). Canalizará y direccionará las controversias que se susciten con establecimientos de

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

comercio afiliados o con tarjetahabientes American Express, a BANCOLOMBIA y/o las entidades financieras pagadoras.

Reportará los contracargos, fraudes, reclamos, ajustes y las controversias dentro de los términos y en los formatos establecidos por BANCOLOMBIA y AMERICAN EXPRESS.

3.1.6. Autorización de Transacciones

- Autorización de transacciones manuales: CREDIBANCO emitirá autorizaciones a establecimientos de comercio afiliados al sistema American Express, en línea telefónica de acceso independiente y exclusivo para American Express.
- Autorizaciones electrónicas: CREDIBANCO enrutará los mensajes de solicitud de autorización y sus respectivas respuestas, desde y hacia los establecimientos de comercio, para lo cual deberá asegurar el acceso por todos los medios de venta disponibles del establecimiento, para el enrutamiento de transacciones locales e internacionales con tarjetas American Express.
- Autorizaciones referidas: CREDIBANCO deberá atender las transacciones referidas locales con tarjetas de crédito internacionales.

3.2. Autorización de los Actores para Ejecutar la Compensación y las Órdenes de Transferencia Electrónicas de Fondos

Las entidades financieras pagadoras destinatarias del presente Reglamento Operativo Nacional, en virtud de su adhesión al mismo, extienden una autorización amplia y suficiente a BANCOLOMBIA y a CREDIBANCO para que en su condición de procesador de información del sistema de pago de tarjetas y procesador de las transacciones con otros sistemas de marca, realice en forma directa y/o indirecta las funciones propias de una cámara de compensación interbancaria. La relación de mandato originada en el carácter de cámara de compensación de CREDIBANCO, se soporta en las siguientes premisas:

- Las entidades financieras que integran el sistema de pago de tarjetas autorizan en forma individual y/o conjunta a BANCOLOMBIA y a CREDIBANCO para utilizar los mecanismos jurídicos y operativos de compensaciones e intercambio que consideren más adecuados desde la perspectiva administrativa, legal y tributaria, de modo que:
 - Puedan adelantar de manera directa, pero por cuenta de sus mandantes, parte o todo el proceso de compensación e intercambio.
 - Puedan trasladar, delegar o encomendar total o parcialmente segmentos de dicho proceso a entidades financieras o a otras entidades legalmente

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

habilitadas, como en el caso que se utilicen bancos compensadores o entidades ejecutoras del proceso de compensación e intercambio, para centralizar o consolidar los cobros y pagos, esto es, para efectuar los cobros, pagos o abonos en cuenta a las entidades financieras del sistema de pago de tarjetas o de otros sistemas de pago con los que CREDIBANCO tenga relación o de otras entidades que hagan parte del proceso de compensación.

- Puedan optar por otro procedimiento para el cumplimiento de esta misma finalidad que se adecue a la Ley.
- La autorización extendida a CREDIBANCO tiene la naturaleza de un mandato. CREDIBANCO en su condición de mandatario representa a BANCOLOMBIA frente a cada una de las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas, o de otros sistemas de pago con los que CREDIBANCO tenga relación, así como frente a otras entidades que conformen o participen en tales sistemas de pago, y frente al Banco de la República sobre operaciones del proceso de compensación.
- El carácter de mandatario de CREDIBANCO para efectos del proceso de compensación e intercambio propio de CREDIBANCO, no inhibe al mandatario para aceptar el mismo encargo, en idénticos términos de otras entidades financieras, aún en el caso de que en desarrollo de tales mandatos se encuentre representando intereses contrapuestos. El mandatario se entiende investido de todas las facultades que resulten necesarias para el cumplimiento de su función, y en particular, para realizar todos los actos preparatorios, intermedios, ejecutorios, accesorios, conclusivos o posteriores propios de la compensación e intercambio.
- El proceso de compensación e intercambio de CREDIBANCO hace parte integrante de la compensación interbancaria. Es voluntad de los miembros del sistema de pago de tarjetas que el presente mandato en ningún momento se interprete en contra de dicha realidad, por lo cual, independientemente del esquema de compensación que se escoja, deberá procurarse que no se desdibuje el carácter interbancario de la operación.
- Cada entidad vinculada al sistema de pago de tarjetas designa como mandatario a título gratuito a CREDIBANCO, para recaudar el valor de la comisión, para que sea entregada a BANCOLOMBIA la parte correspondiente por cada una de las transacciones realizadas con tarjetas American Express en los establecimientos de comercio afiliados.
- Es obligación indelegable de cada entidad financiera miembro del sistema de pago de tarjetas, efectuar la conciliación detallada de todos y cada uno de los productos y operaciones relacionados con su papel de entidad financiera emisora y/o entidad financiera pagadora, solicitando oportunamente los ajustes que resulten del caso y/o emprendiendo las acciones de controversias y reclamos previstas en el presente Reglamento Operativo Nacional.

AMERICAN EXPRESS

- Es obligación indelegable de cada entidad financiera miembro del sistema de pago de tarjetas honrar la compensación, así como efectuar a sus clientes o usuarios los débitos, abonos en cuenta, reversos y demás operaciones ligadas a su cumplimiento y ejecución.
- BANCOLOMBIA como entidad financiera adquirente de transacciones en establecimientos de comercio, es la única responsable para definir libremente con sus clientes afiliados al sistema de pago de tarjetas la comisión financiera de adquirencia.
- CREDIBANCO, supuesto un encargo en este sentido por parte de las entidades financieras que así lo soliciten, brindará soporte en los procesos informáticos y operativos de liquidación de las comisiones en la medida en que su importe le sea informado como parte complementaria del proceso de compensación.

La información relativa a la comisión financiera de adquirencia es estrictamente confidencial. Los actores del sistema de pago de tarjetas se obligan en su nombre y en el de sus miembros, empleados, contratistas o consultores a mantener un estricto deber de confidencialidad, respecto de dicha información, sin desmedro de la información que se deba suministrar a las autoridades, de conformidad con la Ley y cuando éstas lo soliciten en desarrollo de sus funciones legales.

3.3. Condiciones de Operación

Tanto las transacciones manuales realizadas en Colombia con tarjetas American Express emitidas en el exterior como las transacciones locales manuales, serán presentadas por las entidades financieras pagadoras en los archivos de canje enviado a CREDIBANCO; este último será quien procese esta información junto con las transacciones electrónicas para presentarlas en los respectivos archivos de Outclear para transacciones internacionales y en el canje recibido para transacciones locales.

Las transacciones locales e internacionales, serán procesadas y compensadas mediante los mecanismos utilizados en la actualidad para el sistema de tarjeta de crédito y de acuerdo con la estructura de archivos definida en los manuales técnicos para American Express. CREDIBANCO realizará el proceso de compensación y liquidación nacional y servirá de enlace para el envío y recepción de archivos a través del GLOBE (Global Online Business Exchange).

3.3.1. Liquidación y Compensación:

CREDIBANCO recibirá diariamente los archivos (canje enviado) de las entidades financieras pagadoras, con las transacciones manuales realizadas por tarjetahabientes

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

American Express en establecimientos de comercio. De igual forma procesará la información de las transacciones electrónicas para generar archivos que deben ser enviados a las entidades financieras pagadoras para el respectivo abono a los establecimientos de comercio (depósitos electrónicos). De dicho movimiento separará las transacciones realizadas por tarjetahabientes extranjeros en Colombia para ser presentadas a AMERICAN EXPRESS a través del archivo de Outclear.

3.3.1.1. Posición Propia Nacional

Como resultado de la operación de canje, intercambio, liquidación y compensación, CREDIBANCO generará una posición neta para cada entidad financiera miembro del sistema de pago de tarjetas y una "carta de compensación" enviada diariamente como soporte, que contiene el resumen de la compensación para la Franquicia American Express.

Las transacciones procesadas en el canje nacional serán sometidas a los cobros por utilización de la red, financiación y procesamiento definidos entre las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas.

Las entidades financieras que resulten con una posición a cargo deberán consignar a favor de CREDIBANCO y a través del sistema SEBRA del Banco de la República el resultado de dicha operación. De igual forma, para aquellas que resulten con una posición a favor como resultado de la operación, CREDIBANCO les reintegrará el valor respectivo en las cuentas definidas a través del sistema SEBRA del Banco de la República.

3.3.1.2. Posición Propia Internacional

Las transacciones realizadas por tarjetahabientes extranjeros en Colombia serán presentadas en el canje internacional denominado Outclear (movimientos de extranjeros en Colombia) y las realizadas por tarjetahabientes locales en el exterior con tarjetas American Express, serán presentadas en el canje internacional denominado Inclear (movimientos de colombianos en el exterior), y en tal caso BANCOLOMBIA figurará como la entidad financiera emisora y adquirente. La posición neta para dichas transacciones será establecida por AMERICAN EXPRESS y descontada o abonada en la cuenta de compensación definida por BANCOLOMBIA para tal fin.

El valor abonado o descontado por AMERICAN EXPRESS en la cuenta de BANCOLOMBIA, deberá ser trasladado a las entidades financieras pagadoras a través de CREDIBANCO cuando se presente el caso en que BANCOLOMBIA no lo sea.

AMERICAN EXPRESS

3.3.2. Descripción del Flujo de Transacciones

- Un tarjetahabiente American Express de BANCOLOMBIA u otra entidad financiera emisora en el exterior, realiza una transacción en un establecimiento de comercio o en un cajero automático (ATM) en Colombia.

Nota: Actualmente sólo está habilitada la red de cajeros de BANCOLOMBIA para procesar transacciones con tarjetas American Express locales e internacionales.

- Los establecimientos de comercio consignan los comprobantes en las entidades financieras pagadoras para que se efectúe el respectivo proceso de validación y liquidación.
- Los establecimientos de comercio consignan los comprobantes en las entidades financieras pagadoras para que se efectúe el respectivo proceso de validación y liquidación.
- La entidad financiera pagadora transmite a CREDIBANCO un archivo con transacciones manuales adquiridas (canje enviado).
- Las transacciones de ATM son procesadas por CREDIBANCO y presentadas a la respectiva entidad financiera emisora.
- CREDIBANCO procesa el movimiento manual y electrónico para generar y transmitir los archivos a AMERICAN EXPRESS (Outclear) y a BANCOLOMBIA (canje recibido), con el fin de efectuar el cobro a la respectiva entidad financiera emisora y pagar a los establecimientos de comercio.
- Las transacciones realizadas por tarjetahabientes American Express de BANCOLOMBIA en el exterior son transmitidas por AMERICAN EXPRESS a CREDIBANCO en los archivos de Inclear.
- CREDIBANCO liquida y envía un archivo de depósitos electrónicos a las entidades financieras pagadoras.
- Las entidades financieras pagadoras abonan a las cuentas de los establecimientos de comercio las transacciones electrónicas y manuales liquidadas por CREDIBANCO.
- El valor neto entre los cargos por transacciones como entidad financiera emisora y los abonos por transacciones locales e internacionales adquiridas para cada entidad financiera pagadora, es consignado o descontado en la cuenta de compensación respectiva de cada entidad financiera miembro del sistema de pago de tarjetas.
- El valor neto que resulta de presentar el Outclear (movimientos de extranjeros en Colombia) y el valor del movimiento en el Inclear (movimientos de colombianos en

AMERICAN EXPRESS

el exterior), es consignado o descontado por AMERICAN EXPRESS en la cuenta de compensación definida por BANCOLOMBIA en el exterior

3.3.3. Sistema de Compensación de Credibanco para American Express

Este sistema es una herramienta con la que cuentan las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas para tener apoyo en la consulta del resultado del proceso de canje y compensación local e internacional, además se utiliza para ingresar las transacciones de controversias internacionales que se procesarán en el Outclear hacia AMERICAN EXPRESS.

El sistema de compensación de CREDIBANCO garantizará las siguientes funciones operativas:

- Permitir a las entidades financieras pagadoras disponer en el sistema la consulta permanente de transacciones compensadas.
- Permitir a BANCOLOMBIA registrar oportunamente cada uno de los ciclos del proceso de controversias, así como la consulta y seguimiento de los mismos.
- Permitir a BANCOLOMBIA el flujo de solicitudes de documentos, así como la confirmación de las mismas para el caso de transacciones internacionales.
- Permitir a BANCOLOMBIA la captura a través de este sistema, de las diferentes transacciones en controversia que deben ser presentadas en el archivo de Outclear con destino a AMERICAN EXPRESS como son: primeros contracargos, segundas presentaciones, contracargos finales, solicitudes de documentos y notificaciones de cumplimiento.
- Permitir a BANCOLOMBIA el acceso a una bodega de datos, para la administración y control de las transacciones internacionales presentadas por las entidades financieras pagadoras y por las cuales figura como entidad financiera adquirente, y de las transacciones locales para las cuales figura como entidad financiera emisora y adquirente.
- Permitir a CREDIBANCO procesar la información transaccional disponible en sus sistemas de información, con el fin de discernir o determinar las sumas y los valores que quedan a cargo o a favor de BANCOLOMBIA y de cada entidad financiera pagadora, así como producir los soportes que permitan a dichas entidades financieras adelantar los procesos de conciliación de la compensación.

Diariamente se realizarán actividades de procesamiento tales como generación, liquidación, recepción, y envío de información y documentación, desde:

- CREDIBANCO a BANCOLOMBIA.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- CREDIBANCO a las entidades financieras pagadoras.
- CREDIBANCO a AMERICAN EXPRESS.
- BANCOLOMBIA a CREDIBANCO.

- Entidades financieras pagadoras a CREDIBANCO.
- AMERICAN EXPRESS a CREDIBANCO.

Por lo que se entiende que CREDIBANCO verificará constantemente la estructura vigente de los archivos según los manuales técnicos de AMERICAN EXPRESS y/o BANCOLOMBIA para el negocio de American Express.

- Permitir a CREDIBANCO, recibir diariamente los archivos (canje enviado) de las entidades financieras pagadoras, donde se detalla las transacciones manuales de tarjetahabientes locales e internacionales de American Express en establecimientos de comercio.
- Permitir a CREDIBANCO extraer del sistema TANDEM, la información de las transacciones electrónicas de tarjetahabientes locales e internacionales de American Express en establecimientos de comercio.
- Permitir a CREDIBANCO separar las transacciones anteriores en dos movimientos:
 - Transacciones locales (transacciones originales de venta y/o reversión de venta con cargo y/o abono con tarjetas American Express emitidas por BANCOLOMBIA con las que se realizan compras en establecimientos de comercio), las cuales a su vez deben ser separadas en dos archivos: depósitos electrónicos (abono al establecimiento de comercio) y canje recibido (cargue al tarjetahabiente de BANCOLOMBIA), con el fin de transmitirlos a las entidades financieras pagadoras y a BANCOLOMBIA respectivamente.
 - Transacciones Outclear (transacciones originales de venta y/o reversión de venta con cargo y/o abono con tarjetas American Express emitidas en el exterior con las que se realizan compras en establecimientos de comercio), las cuales a su vez deben ser separadas en dos archivos: depósitos electrónicos (abono al establecimiento de comercio) y Outclear (cargue al tarjetahabiente extranjero) con el fin de transmitirlos a las entidades financieras pagadoras y a AMERICAN EXPRESS respectivamente.

La clasificación anterior da como resultado tres (3) archivos, los cuales son consolidados y transmitidos por CREDIBANCO de la siguiente forma:

- **Depósitos Electrónicos** (Exclusivo para entidades financieras pagadoras).
- **Canje Recibido** (Exclusivo para BANCOLOMBIA).
- **Outclear** (Exclusivo para AMERICAN EXPRESS y BANCOLOMBIA).

3.4. Políticas para el Intercambio de Información

3.4.1. Canje y Compensación Nacional

Posición Neta: Entre las 09:00 horas y las 09:30 horas, se define la posición neta de la siguiente forma:

- **Para las Entidades Financieras Pagadoras:** CREDIBANCO debe consolidar las transacciones de ventas y reversión de dos (2) archivos: archivo de Outclear y archivo de transacciones locales (aquel que contiene las transacciones manuales y electrónicas), determinando el valor que se le debe consignar a cada establecimiento de comercio para que las entidades financieras pagadoras realicen el respectivo abono al establecimiento afiliado.
- **Para BANCOLOMBIA:** CREDIBANCO debe consolidar las transacciones de ventas y reversión de dos (2) archivos: archivo de Outclear y archivo de Inclear determinando el valor que BANCOLOMBIA le debe cobrar/pagar a AMERICAN EXPRESS por las compras de los tarjetahabientes extranjeros en Colombia.

A partir de esta hora, las entidades financieras pagadoras podrán consultar su posición de compensación diaria neta, a través de la Web de operaciones que CREDIBANCO ha instalado en cada una de estas entidades.

3.4.1.1. Archivos Trasmítidos por Credibanco hacia las Entidades Financieras

Descripción	Horario
Canje Electrónico	02:00 horas
Depósitos Electrónicos	02:00 horas
Canje Recibido	06:30 horas
Archivo Maestro de Comercios	19:10 horas
Archivo Maestro de Cuentas	19:10 horas

- **Canje Electrónico y Depósito Electrónico POS**

CREDIBANCO procesará la información correspondiente y creará bajo un esquema de depósitos electrónicos, dos archivos de la siguiente manera:

- Entidad financiera emisora: las transacciones originales de venta y/o reversión de venta con cargo y/o abono al tarjetahabiente y notificación de cumplimiento del día anterior (canje electrónico). Dicho archivo será generado

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

solamente para BANCOLOMBIA como única entidad financiera emisora de tarjetas de crédito American Express en Colombia.

- Entidad financiera pagadora: las transacciones originales de venta y/o reversión de venta con abono y/o cargo al establecimiento de comercio del día anterior (depósitos electrónicos). Las transacciones que son presentadas en el archivo de depósitos electrónicos serán debitadas o pagadas por CREDIBANCO a las entidades financieras pagadoras el mismo día en que es presentado dicho archivo.

Hacia las 23:30 horas se tiene el cierre completo de los dispositivos de acceso POS de CREDIBANCO y Redeban Multicolor y hacia las 00:00 horas se tiene el cierre completo de los dispositivos de acceso como pago automatizado y del archivo de transacciones off-line. Entre las 01:00 horas y las 02:00 horas del nuevo día, CREDIBANCO deberá procesar la información de las transacciones electrónicas, en este proceso siguientes valores: Reteiva, Retefuente, Reteica, impuesto al consumo y solamente la comisión a establecimientos de comercio cuando la entidad financiera pagadora sea diferente a BANCOLOMBIA.

- **Archivo Maestro de Comercios**

El Área de Procesos de American Express de BANCOLOMBIA reportará a CREDIBANCO un maestro de establecimientos de comercio afiliados a American Express con el fin de facilitar los procesos de autorización, liquidación y compensación de transacciones financieras. De igual forma enviará diariamente a CREDIBANCO un archivo con adiciones, modificaciones y retiros de la base de datos de los establecimientos de comercio hacia las 18:00 horas.

Por su parte, CREDIBANCO aplicará dichas novedades con el fin de mantener actualizada la base de datos en mención y las reportará a todas las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas, con el fin de facilitar procesos de validación.

Entre las 18:30 horas y las 19:00 horas, CREDIBANCO deberá procesar el archivo de novedades y afiliaciones en sus sistemas para su respectiva transmisión a las entidades financieras pagadoras hacia las 19:10 horas.

A las 19:00 horas CREDIBANCO debe enviar a Redeban Multicolor por un canal seguro, el archivo con los establecimientos de comercio nuevos afiliados a American Express para su respectiva actualización en las terminales POS de Redeban Multicolor.

- **Archivo Maestro de Cuentas**

CREDIBANCO creará y mantendrá actualizado un maestro con las diferentes cuentas de depósito registradas por los establecimientos de comercio en cualquiera de las entidades

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

financieras pagadoras, para efectuar el respectivo depósito de todas las transacciones que ingresen al sistema de canje manual y electrónico.

Además, CREDIBANCO enviará diariamente hacia las 19:10 horas, las novedades de las cuentas de depósito que les corresponden a las entidades financieras pagadoras y éstas deberán procesar dicha información actualizando los archivos maestros de establecimientos de comercio afiliados, dependiendo de si es posible realizar o no la habilitación de la cuenta.

3.4.1.2. Archivos Trasmitados por las Entidades Financieras hacia Credibanco

Descripción	Horario
Canje Enviado	05:30 horas

CREDIBANCO como entidad procesadora de la Franquicia American Express prestará sus servicios los siete días de la semana y veinticuatro horas al día (7 X 24). El ciclo de operación se presentará de forma diaria.

- **Canje Enviado**

Los envíos de los archivos de canje manual, por parte de las entidades financieras pagadoras, deberán ser diarios y contendrán debidamente diligenciado el movimiento de ventas, reversiones, devoluciones, representaciones y otras notas débito y crédito, correspondientes al proceso del día hábil anterior.

Entre las 05:00 horas y las 05:30 horas es el plazo para la recepción del archivo de canje manual (canje enviado) remitido por las entidades financieras pagadoras. Si el archivo es recibido después de las 05:30 horas, el movimiento queda pendiente para el día calendario siguiente.

Hasta las 06:30 horas se procesará por parte de CREDIBANCO, el archivo de canje manual remitido por las entidades financieras pagadoras. CREDIBANCO deberá realizar la lectura, liquidación, validación y compensación de los archivos de canje manual enviados. En este proceso CREDIBANCO liquida los siguientes valores: Reteiva, Retefuente, Reteica, impuesto al consumo y solamente la comisión a establecimientos de comercio cuando la entidad financiera pagadora sea diferente a BANCOLOMBIA.

Rechazo de un Archivo

El archivo de canje enviado será validado por CREDIBANCO, de acuerdo con los códigos de error definidos por aquel y los cuales serán informados de acuerdo con las políticas de actualización de reglamentos que aquel haya previsto., con el fin de evitar futuros

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

contracargos por parte de entidades financieras emisoras o rechazos de archivos de Outclear por parte de AMERICAN EXPRESS.

Cada entidad financiera pagadora recibirá a través de CREDIBANCO, un archivo con las transacciones del día hábil anterior que por algún error deban ser reprocesadas. Una vez sea recibido, se validará lo siguiente:

- Número de autorización.
- Código único del establecimiento de comercio.
- Fecha de la transacción.
- Número de la tarjeta.
- Valor de la transacción.

Si el archivo es rechazado en su totalidad, éste se devolverá para su depuración a la entidad financiera pagadora involucrada en la transacción sin realizarse ningún reproceso.

3.4.1.3. Códigos de Transacción que Identifican el Tipo de Movimiento en el Registro de Detalle

Los códigos de transacción utilizados en los archivos de canje nacional y canje electrónico para la operación de American Express, los cuales están definidos en los manuales técnicos de operación para American Express, y son enunciados a continuación:

<u>Código</u>	<u>Descripción</u>
02	Original Avances
04	Original Pagos
06	Original Ventas
08	Original Reembolso
<u>Código</u>	<u>Descripción</u>
12	Devolución Avances
14	Devolución Pagos
16	Devolución Ventas
18	Devolución Reembolso

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

22	Reversión Avances
24	Reversión Pagos
26	Reversión Ventas
28	Reversión Reembolso
32	Representación Avances
34	Representación Pagos
36	Representación Ventas
38	Representación Reembolso
44	Notas Débito
44	Notas Crédito
54	Solicitud Originales
54	Solicitud Copias
56	Confirmación Envío de Documento

3.4.2. Canje y Compensación Internacional

CREDIBANCO realizará los procesos necesarios para el intercambio de transacciones entre las entidades financieras en el exterior y BANCOLOMBIA a través de la Red Global AMERICAN EXPRESS, adicionalmente hará la liquidación y compensación de las transacciones adquiridas por BANCOLOMBIA y las entidades financieras pagadoras a nivel local.

Para las transacciones efectuadas por tarjetahabientes extranjeros en Colombia, CREDIBANCO procesará y enrutará los archivos de Outclear con las primeras presentaciones, segundas presentaciones y notificación de cumplimiento hacia AMERICAN EXPRESS; con el fin de que sean enviadas a las entidades financieras emisoras en el exterior. Cuando BANCOLOMBIA realice solicitudes de documentos, primeros contracargos o contracargos finales, CREDIBANCO tendrá la función de procesar y enrutar dichas solicitudes hacia AMERICAN EXPRESS dentro de los archivos de Outclear junto con la información capturada en su sistema de compensación.

CREDIBANCO recibirá los archivos de Inclear para transacciones realizadas por tarjetahabientes American Express de BANCOLOMBIA en el exterior y enviados por la respectiva entidad financiera adquirente a través de AMERICAN EXPRESS, con las primeras presentaciones, segundas presentaciones y notificación de cumplimiento, y transmitirá dichos archivos a BANCOLOMBIA en su formato y estructura original. Igualmente, recibirá los archivos de Inclear con los contracargos y solicitudes de documentos enviados por la entidad financiera emisora en el exterior a través de AMERICAN EXPRESS, en tal caso CREDIBANCO procesará el archivo y lo transmitirá a BANCOLOMBIA.

3.5. Administración de los Establecimientos de Comercio

3.5.1. Descripción del Proceso de Afiliación de Establecimientos de Comercio

Es un proceso que consiste en recibir, verificar y procesar las solicitudes de afiliación, enviarlas a INCOCRÉDITO, habilitar la cuenta con la entidad financiera pagadora respectiva y activar el establecimiento de comercio en CREDIBANCO y las redes de datáfonos.

- El Área de Procesos de American Express de Bancolombia S.A. recibe, verifica y procesa la solicitud de afiliación diligenciada, además estudia detallada y cuidadosamente la documentación soporte requerida.
- Se envían las solicitudes de afiliación junto con la documentación soporte requerida a INCOCRÉDITO, para que este último realice las validaciones y procesos respectivos, generando así un archivo con la información de los establecimientos de comercio habilitados para procesar transacciones con tarjetas American Express y los no habilitados o rechazados por no pasar todas la validaciones requeridas, dicho archivo junto con la información soporte original es remitido nuevamente hacia el Área de Procesos de American Express.
- Las solicitudes de afiliación rechazadas son remitidas por el Área de Procesos de American Express de Bancolombia a la persona autorizada por la entidad financiera pagadora para la aprobación de las solicitudes de afiliación, con el fin de que esta última contacte al establecimiento de comercio respectivo y solucione si es factible el inconveniente.
- El archivo con la información de establecimientos de comercio habilitados y novedades presentadas (NOVE), es transmitido a CREDIBANCO.
- CREDIBANCO procesa dicho archivo y efectúa las validaciones respectivas, de este modo con los registros que pasaron todas las validaciones se genera un nuevo archivo maestro de establecimientos de comercio y otro de cuentas, los cuales son remitidos a todas las entidades financieras pagadoras con la información correspondiente.
- Las entidades financieras pagadoras deberán procesar el archivo maestro de establecimientos de comercio afiliados y el archivo de cuentas con el fin de actualizar sus bases de datos.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- La información presentada en el archivo de cuentas deberá ser validada contra la información registrada en la base de datos de clientes propia de cada entidad financiera pagadora, con el fin de habilitar o no la cuenta de depósito reportada para abonar a cada establecimiento de comercio las transacciones realizadas con tarjetas American Express; garantizando de esta manera que la cuenta a abonar

La entidad financiera pagadora deberá especificar el estado de cada cuenta, de acuerdo con los siguientes códigos:

<u>Código</u>	<u>Descripción</u>
01	Cuenta habilitad
02	Cuenta inválida
03	Comercio no existe
04	NIT inválido

A partir de los resultados obtenidos con la validación realizada, cada entidad financiera pagadora generará un mensaje donde se reporte la inconsistencia encontrada en dicha validación; transmitiéndolo al Área de Procesos de American Express de Bancolombia S.A vía correo electrónico a afiliacionesamex@bancolombia.com.co este último validará la solicitud de corrección y los soportes enviados para ésta, y ejecutará el cambio en el sistema de ser aprobada la solicitud.

- El Área de Procesos de American Express DE BANCOLOMBIA s.a. activa los establecimientos de comercio que completaron exitosamente los procesos de validación.

3.5.2. Novedad para Cambio de Cuenta

Si un establecimiento de comercio desea hacer un cambio de entidad financiera pagadora y/o cuenta de depósito; deberá realizar la solicitud por medio de la entidad financiera pagadora a la que se desea vincular, quien a su vez lo remitirá al Área de Procesos de American Express de BANCOLOMBIA S.A., para que este último ejecute las validaciones pertinentes y pueda realizar el cambio respectivo en el sistema.

Para efectuar este cambio la entidad financiera pagadora deberá enviar al Área de Procesos de American Express en Bancolombia, los siguientes documentos:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Formato certificación de cuenta y/o cambio de Banco Pagador correctamente diligenciado ([ver Formato en el sitio www.americanexpress.com/colombia](http://www.americanexpress.com/colombia)) Sección de establecimientos, requisitos.
- Certificado de Existencia y Representación Legal, con expedición menor a noventa (90) días.

3.6. Políticas para la Distribución de la Comisión Financiera

3.6.1. Transacciones Locales

La comisión financiera descontada al establecimiento de comercio derivada de una transacción realizada con tarjeta American Express de BANCOLOMBIA a nivel nacional, se distribuirá bajo el siguiente esquema:

Un porcentaje de la comisión financiera será para BANCOLOMBIA como entidad financiera emisora, y otro porcentaje previamente convenido entre las partes de dicha comisión corresponderá a la entidad financiera pagadora (incluyendo a BANCOLOMBIA cuando corresponda).

La comisión financiera establecida para un establecimiento de comercio determinado será calculada como un porcentaje del valor de la compra (sin incluir impuestos y/o propinas).

Ejemplo: Una transacción local por valor de \$130 con una comisión del 2%, se liquidará de la siguiente forma:

• Concepto	• Valor
1. Compra	100
2. IVA (16%)	16
3. Propina (14%)	14
4. Valor Total Compra (1+2+3)	130
5. Retefuente (<i>Reglón 1*1.5%</i>)	(1.5)
6. Reteiva (<i>Reglón 2*10%</i>)	(1.6)
7. Comisión financiera de la transacción (<i>Reglón 1*2%</i>)	(2)
La comisión se distribuye así:	
8. Comisión entidad financiera pagadora (<i>Reglón 7*10%</i>)	0.2
9. Comisión para BANCOLOMBIA (<i>Reglón 7*90%</i>)	1.8
• Valor a Pagar al establecimiento (4-5-6-7)	124.90

3.6.2. Transacciones Internacionales

La comisión financiera derivada de una transacción realizada con tarjeta American Express emitida en el exterior, se distribuirá bajo el siguiente esquema:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

A AMERICAN EXPRESS deberá pagarse un porcentaje sobre el valor total de la compra (incluyendo impuestos y propina) por cada transacción realizada; dicha comisión será distribuida de la siguiente forma:

- 1,5% por comisión de intercambio para la entidad financiera emisora en el exterior. Se calcula sobre el total de la transacción.
- Un porcentaje adicional, por concepto de regalías por adquirencia para AMERICAN EXPRESS. Se calcula sobre el total de la transacción y es descontado mensualmente.

Nota: Las anteriores comisiones se liquidarán en el proceso de compensación para cada transacción internacional realizada.

Si la diferencia entre la comisión descontada al establecimiento de comercio y el porcentaje retribuido a AMERICAN EXPRESS genera un ingreso, esta diferencia será distribuida entre BANCOLOMBIA y la entidad financiera pagadora de la siguiente forma:

- Si la entidad financiera pagadora es diferente a BANCOLOMBIA el 90% del saldo de la comisión será para BANCOLOMBIA y el 10% restante corresponderá a la entidad financiera pagadora.

Si se presenta la situación en la cual la comisión estipulada para el establecimiento de comercio no logre cubrir el porcentaje que se debe enviar a AMERICAN EXPRESS, será obligación de la entidad financiera pagadora asumir la responsabilidad financiera por el valor faltante para cubrir dicho porcentaje y BANCOLOMBIA no recibirá comisión.

3.6.3. Pago y Descuento de la Compensación

3.6.3.1. Transacciones Locales

Las transacciones que se acrediten a los establecimientos de comercio se reembolsan el mismo día por BANCOLOMBIA a cada entidad financiera pagadora, a través del sistema de compensación de CREDIBANCO.

3.6.3.2. Transacciones Internacionales

Las transacciones internacionales presentadas por BANCOLOMBIA y que son transmitidas a AMERICAN EXPRESS, serán liquidadas por CREDIBANCO el día hábil siguiente de su presentación. El valor a cargo o a favor que resulte de la posición neta de BANCOLOMBIA con cada una de las entidades financieras pagadoras será abonado o descontado por CREDIBANCO a la respectiva entidad financiera.

3.7. Informes de Compensación y Liquidación

CREDIBANCO generará diariamente informes para soportar la posición neta de BANCOLOMBIA y de cada entidad financiera pagadora, después de realizar los procesos de canje, compensación y liquidación; tanto desde el punto de vista local como internacional, así como los valores abonados o descontados producto de otro tipo de operaciones; tales como cuotas o ajustes que deban ser asumidas por los bancos pagadores.

Para la compensación, CREDIBANCO presentará un informe separando el total generado por el intercambio de transacciones de canje enviado y canje recibido, con los costos o ingresos efectuados en este proceso y cobrados entre las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas. Adicionalmente presentará el resultado de la compensación por canje internacional (Outclear e Inclear) en forma discriminada, y los otros cargos o reintegros que se muestren en la compensación.

CREDIBANCO deberá generar todos los reportes que se citan a continuación y debe dejarlos disponibles en la Web de intercambio antes de las 10:00 horas, esto con el fin de soportar el resultado de la posición neta.

3.7.1. Informes Internacionales

Como soporte de la liquidación efectuada por transacciones internacionales adquiridas, CREDIBANCO generará los siguientes reportes:

Código del informe	Descripción
ACIP-0132-A	Informe transacciones enviadas de canje internacional (Outclear/Adquirencia)
ACIP-0134-A	Resumen Informe transacciones enviadas de canje internacional (Outclear/Adquirencia)
ACIR-0136-A	Informe transacciones enviadas de canje internacional (Outclear/Emisor)
ACIR-0138-A	Resumen Informe transacciones enviadas de canje internacional (Outclear/Emisor)
ACIP-0142-A	Informe transacciones recibidas de canje internacional (Inclear/Adquirencia)
ACIP-0144-A	Resumen Informe transacciones recibidas de canje internacional (Inclear/Adquirencia)

Los anteriores reportes se deberán interpretar de acuerdo con la siguiente codificación para cada tipo de mensaje o transacción:

Mensajes Financieros				
Tipo Mensaje (CMSG)	Cod. Proceso (TRANS.)	Cod. Función (FNC)	Descripción	Efecto sobre el Tarjetahabiente

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

1240	000000	200	Primera presentación	Débito
1240	000000	205	Representación	Débito
1240	200000	200	Reembolsos, Reversiones	Crédito

3.7.2. Informes Nacionales

Para soportar el proceso de canje nacional de American Express; CREDIBANCO emitirá a través del sistema Web de intercambio los mismos listados y reportes definidos para el negocio actual de tarjetas de crédito, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Código del informe	Descripción
CAI-0100-A	Lectura del canje enviado
CAI-0160-A	Listado sumario del intercambio clasificado por código de transacción canje manual nacional
CAI-0200-A	Listado sumario del intercambio total clasificado por bin canje manual
CAI-0200-B	Listado sumario del intercambio total clasificado por bin con costos de proceso y financiación canje manual
CAI-0117-A	Lectura del canje enviado validación del número de autorización
CEI-0240-A	Depósitos electrónicos resumen
CAI-0250-A	Depósitos electrónicos tarjetas internacionales
CEI-0160-A	Listado sumario del intercambio clasificado por código de transacción canje electrónico nacional
CEI-0200-A	Listado sumario del intercambio total clasificado por bin canje electrónico
CEI-0200-B	Listado sumario del intercambio total clasificado por bin con costos de procesos y financiación canje electrónico
ESI-0885-A	Control de depósitos
CAI-0228-A	Informe complementario para la compensación interbancaria posición neta
CAI-0535-A	Solicitud de comprobantes de depósitos electrónicos
CAI-0536-A	Confirmación a solicitud de comprobantes de depósitos electrónicos
CAI-0118-A	Lectura del canje enviado validación número de autorización canje nacional
CAI-0360-A	Listado sumario del intercambio clasificado por código de transacción

3.8. Ajustes y Reversiones

Este procedimiento aplica para los reclamos realizados por establecimientos de comercio, relacionados con reversión y ajustes de transacciones realizadas con tarjetas American Express, los cuales serán atendidos por CREDIBANCO y/o el Área de Procesos de American Express de Bancolombia, según el caso, garantizando el abono de dichas transacciones.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Para la realización de estas reclamaciones, el establecimiento de comercio deberá presentar copia del pagaré de la transacción y la carta respectiva solicitando el ajuste.

Las reversiones y ajustes se realizarán por los siguientes motivos:

- El tarjetahabiente desiste de la compra.
- El establecimiento de comercio digitó mal el valor
- La transacción no fue exitosa en el POS.
- Reembolsos.

Para el caso de reembolsos solicitados por aerolíneas y aplicables a transacciones locales e internacionales, se deberá remitir la solicitud de reembolso y la documentación respectiva al Área de Procesos de American Express de Bancolombia, esta última gestionará el procesamiento de dichas transacciones a través del sistema de compensación.

Si se presenta el caso de solicitud de copias no atendidas, BANCOLOMBIA le solicita a CREDIBANCO la copia del pagaré, el cual deberá pedirlo al establecimiento de comercio. Para atender este requerimiento el establecimiento de comercio cuenta con cinco (5) días calendario, si dicho plazo vence se procede a realizar la reversión/ajuste correspondiente ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.6.3. Proceso de Controversia](#)). El anterior procedimiento aplica igualmente para transacciones enrutadas a través de datáfonos de Redeban Multicolor.

CAPITULO 4: BANCOLOMBIA

4. BANCOLOMBIA

4.1. Adquirencia American Express Bancolombia

BANCOLOMBIA ante AMERICAN EXPRESS figurará como entidad financiera adquirente de todas las transacciones realizadas con tarjetas American Express. En desarrollo de la adquirencia BANCOLOMBIA solicitará a los establecimientos de comercio afiliados que tengan una cuenta de depósito en el país ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 5. Entidades Financieras Pagadoras. Sección 5.1.1. Apertura de la Cuenta de Depósito](#)), respetando la determinación de los establecimientos en cuanto a la entidad financiera pagadora que escojan.

4.1.1. Normas para BANCOLOMBIA

BANCOLOMBIA como entidad financiera adquirente representará la marca American Express ante el establecimiento de comercio; asegurando que el uso de ésta se hará en todo momento acorde a los más altos estándares de la ética negocial, las prácticas y el buen gusto. Conforme a lo anterior, desarrollará todas las gestiones necesarias para lograr dicho objetivo en el país, realizando su mejor esfuerzo para alcanzar y mantener una paridad substancial en el cubrimiento de establecimientos de comercio en Colombia en relación con otras tarjetas de crédito.

El Área de Procesos de American Express de BANCOLOMBIA en conjunto con las entidades financieras pagadoras, serán responsables de la administración de los establecimientos de comercio que acepten a nivel nacional las tarjetas American Express, garantizando control y eficiencia para cada transacción que se abone al establecimiento y, administrando en forma eficiente los diversos procesos de reclamos o controversias que se generen, ya sea por parte de un tarjetahabiente o por el mismo establecimiento de comercio.

Igualmente, BANCOLOMBIA deberá garantizar que se realice el proceso de canje y compensación; a fin de honrar las transacciones que se efectúan en el establecimiento de comercio, de forma tal que se solidifique la marca American Express.

4.1.2. Responsabilidades como Entidad Financiera Adquirente

A continuación se describen las responsabilidades de BANCOLOMBIA como entidad financiera adquirente.

4.1.2.1. Frente a los Establecimientos de Comercio

BANCOLOMBIA como entidad financiera adquirente tendrá las siguientes responsabilidades frente a los establecimientos de comercio:

- Mantenimiento del servicio de tarjetas American Express y afiliación de los establecimientos de comercio al negocio de American Express, que comprende: aprobar los establecimientos a afiliarse, solicitar visitas para la afiliación, procesar y analizar la afiliación, proveer papelería y formatos, garantizar la habilitación del dispositivo POS, comunicar la comisión, procesar novedades; etc.
- Afiliación de los establecimientos de comercio que comprende recibir, verificar y procesar la solicitud de afiliación, estudiando detallada y cuidadosamente la siguiente documentación:
 - Formato de solicitud afiliación establecimientos American Express correctamente diligenciado ([Formato único solicitud de afiliación establecimientos AMERICAN EXPRESS. ver Formato en el sitio \[www.americanexpress.com/colombia\]\(http://www.americanexpress.com/colombia\)](#)) Sección de establecimientos, requisitos)
 - Certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la Cámara de Comercio con vigencia menor a noventa (90) días.
 - Certificado de Registro Mercantil.
 - Fotocopia del NIT o RUT.
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
 - Si es un establecimiento de comercio del área de la salud, se requiere fotocopia de la tarjeta profesional y/o certificado del Ministerio de Salud que acredite a la persona o entidad que figure como solicitante.
 - Si el establecimiento de comercio corresponde a una agencia de viajes, se requiere el certificado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que acredite a la persona o entidad que figure como solicitante.
 - Si el establecimiento de comercio desea realizar transacciones bajo la modalidad de ventas especiales (es decir ventas no presenciales), se requiere el contrato de afiliación de establecimientos al sistema American Express para ventas especiales ([ver Formato en el sitio \[www.americanexpress.com/colombia\]\(http://www.americanexpress.com/colombia\)](#)).
 - Para los establecimientos de comercio nuevos o ya existentes que deseen adicionar un punto de venta, deberá entregarse el recibo de consignación a favor de INCOCRÉDITO, pagando el paquete de afiliación.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Registro de visita a comercio - venta presencial y/o no presencial: esta información se deberá diligenciar en el momento de la visita al establecimiento de comercio, cuando su actividad comercial se ejecuta de manera presencial y/o no presencial. EL BANCO PAGADOR será el responsable por el correcto diligenciamiento de este formato, la exactitud y veracidad de la información allí consignada ver formato único solicitud de afiliación establecimientos AMERICAN EXPRESS, sección VII registro visita al comercio, [ver Formato en el sitio www.americanexpress.com/colombia](http://www.americanexpress.com/colombia)) de establecimientos, requisitos. El incumplimiento de estas obligaciones de debida diligencia, hará responsable a EL BANCO PAGADOR por todas las pérdidas o fraudes que se deriven de vinculación de comercios que hubiesen sido constituidos para defraudar al sistema

Se debe tener en cuenta las siguientes reglas para diligenciar los registros de visita a comercios:

- Si se están afiliando varios códigos únicos con un mismo NIT o razón social del establecimiento de comercio, , sólo se envía un formato de afiliación al sistema AMERICAN EXPRESS, pero se debe enviar una carta donde se informe:
 1. Código único, si ya está afiliado a otras redes.
 2. Nombre del establecimiento.
 3. Dirección
 4. Teléfono
 5. MCC
 6. Ciudad / código DANE ciudad.
 7. Identificación del tipo de venta que se realizará: venta presencial o venta no presencial.
 8. En caso de que aplique, que el establecimiento de comercio requiere asignar una cuenta específica a determinados puntos de venta diferentes.

Todos los formatos anteriormente mencionados requeridos para la afiliación de establecimientos de comercio, son publicados por BANCOLOMBIA en formato PDF en el sitio www.americanexpress.com/colombia. Sección de establecimientos, requisitos a las entidades financieras pagadoras para su impresión.

- Identificar el tipo de industria al que pertenece el establecimiento de comercio, comprobando que no se encuentre en una industria prohibida ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección 6.9. Industrias Prohibidas](#)).
- Procesamiento de novedades de los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, enviándolas a CREDIBANCO y/O INCOCRÉDITO; con el fin de actualizar el archivo maestro de establecimientos que será distribuido a las entidades financieras pagadoras.

Tales novedades pueden ser las siguientes:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Cambio de cuenta de depósito y/o entidad financiera pagadora ([Ver en el sitio www.americanexpress.com/colombia](http://www.americanexpress.com/colombia) . [Novedad para Cambio de Cuenta](#)).
- Modificación a datos del establecimiento de comercio ([Ver en el sitio www.americanexpress.com/colombia](http://www.americanexpress.com/colombia) . [Novedad para Cambio de Cuenta](#)).
- Modificación a datos del representante legal ([Ver en el sitio www.americanexpress.com/colombia](http://www.americanexpress.com/colombia) . [Novedad para Cambio de Cuenta](#)).
- Cambio de comisión.
- Bloqueo temporal o definitivo del establecimiento de comercio.
- Mercadeo y posicionamiento de la marca American Express en el país y su imagen ante los establecimientos de comercio afiliados.
- Atención y servicio al tarjetahabiente en relación con los establecimientos de comercio afiliados en el país, procurando solucionar sus dudas y reclamaciones.
- Administración de la base de datos de los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express en el país.
- Verificación del funcionamiento de datáfonos para la aceptación de tarjetas American Express dentro de los establecimientos de comercio.
- Fijación y administración de comisiones, que incluye recibir y analizar propuestas de modificación de porcentajes o tasas de comisión

4.1.2.2. Proceso de Reclamos y Controversias

- **Reclamos generados por o hacia el establecimiento de comercio**

El Área de Procesos de American Express es responsable por atender las reclamaciones de los establecimientos de comercio, por reversiones o contracargos justificados o injustificados, por el no abono en cuenta, y por cualquier situación que no refleje la realidad de la operación ante dicho establecimiento de las transacciones generadas con las tarjetas American Express, tanto nacionales como internacionales.

Igualmente será responsable de solucionar todas las controversias que se susciten con los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express en el país, generadas por transacciones realizadas con tarjetas American Express emitidas en el exterior.

- **Atención de reclamos para transacciones internacionales**

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Para la atención de reclamos de transacciones internacionales, BANCOLOMBIA deberá:

- Generar y procesar a través de CREDIBANCO, los mensajes de segundas presentaciones en los archivos de canje enviado a AMERICAN EXPRESS (Outclear).
- Recibir los mensajes de solicitud de documentos desde AMERICAN EXPRESS y realizar la gestión ante las demás entidades financieras pagadoras, CREDIBANCO y establecimientos de comercio según sea el caso, para obtener la copia del comprobante de venta u otra documentación solicitada por la entidad financiera emisora en el exterior dentro de los plazos establecidos para el proceso de contracargos .
- Enviar la documentación solicitada por las entidades financieras emisoras en el exterior e informar sobre el cumplimiento de la solicitud de documento, mediante un mensaje de notificación de cumplimiento a AMERICAN EXPRESS procesado a través de CREDIBANCO.
- Recibir y analizar los primeros y segundos contracargos, cumplimientos y arbitrajes, realizados por la entidad financiera emisora en el exterior a través del archivo de Inclear enviado por AMERICAN EXPRESS.

4.1.2.3. Análisis y Control de Comercios Afiliados

BANCOLOMBIA en conjunto con INCOCRÉDITO, CREDIBANCO y las entidades financieras pagadoras establecerán los controles adecuados para la afiliación de establecimientos de comercio a American Express y serán responsables de actualizar la base de datos reportando las novedades que se presenten. Además, deberá verificar correctamente el tipo de actividad y servicio que cada establecimiento de comercio esté autorizado a desarrollar, monitoreando de forma efectiva.

BANCOLOMBIA podrá solicitar a INCOCRÉDITO una investigación de los establecimientos de comercio que se vean comprometidos en fraude e informará a CREDIBANCO y entidades financieras pagadoras esta situación, con el fin de tener un mayor control y garantizar que se minimice el riesgo dentro del sistema de pago de tarjetas ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección 6.6. Investigaciones](#)).

4.1.2.4. Abono a Establecimientos de Comercio

Es responsabilidad de BANCOLOMBIA ordenar a las entidades financieras pagadoras, a través de CREDIBANCO, el pago de las utilidades a los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express en el país.

BANCOLOMBIA reembolsará a CREDIBANCO el valor de los depósitos de las transacciones de tarjetahabientes locales y extranjeros en Colombia, que fueron presentadas por las demás entidades financieras pagadoras.

4.1.2.5. Archivo de Establecimientos de Comercio

AMERICAN EXPRESS

El Área de Procesos de American Express reportará a CREDIBANCO un maestro de establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express; con el fin de facilitar los procesos de autorización, liquidación y compensación de transacciones financieras. Para tal efecto, deberá enviar diariamente a CREDIBANCO la base de datos con las novedades de los establecimientos de comercio para que sean aplicadas y de esta forma mantener actualizado el archivo maestro en mención

4.2. Bancolombia como Entidad Financiera Emisora

BANCOLOMBIA será la única entidad financiera facultada para emitir tarjetas de crédito bajo la marca American Express a nivel nacional, de esta manera deberá establecer responsabilidades, acciones y plazos requeridos, a fin de honrar las transacciones realizadas por tarjetahabientes American Express.

4.2.1. Responsabilidades como Entidad Financiera Emisora

A continuación se describen las responsabilidades de BANCOLOMBIA como entidad financiera emisora.

4.2.1.1. Proceso de Autorización y Compensación

BANCOLOMBIA será responsable de dar un número de autorización a cada transacción realizada con tarjeta American Express dentro de un establecimiento de comercio, a través de las diversas modalidades de acceso en el ámbito nacional e internacional.

Además, deberá honrar todas las transacciones que presenten las entidades financieras adquirentes y/o pagadoras en el proceso de canje y compensación, realizadas por los tarjetahabientes y registradas con un número de autorización, de esta manera BANCOLOMBIA deberá reembolsar al BANCO PAGADOR a través de CREDIBANCO el resultado de las transacciones locales e internacionales presentadas en compensación. Para las transacciones internacionales CREDIBANCO deberá reembolsar a AMERICAN EXPRESS el valor de las transacciones realizadas por tarjetahabientes American Express de BANCOLOMBIA en el exterior.

Igualmente, es responsable de realizar la conciliación diaria de las transacciones que CREDIBANCO remite a través del canje recibido para transacciones locales y de las que AMERICAN EXPRESS envía a través del archivo de Inclear, frente a las autorizaciones otorgadas en su propio sistema con el fin de establecer la veracidad de las transacciones para honrarlas en la compensación.

4.2.1.2. Frente al Tarjetahabiente

BANCOLOMBIA como entidad financiera emisora tendrá las siguientes responsabilidades frente al tarjetahabiente:

AMERICAN EXPRESS

- Deberá atender todo reclamo presentado por su tarjetahabiente, cuando objete o proteste una transacción, teniendo en cuenta los plazos establecidos para cada tipo de controversia y la documentación de apoyo requerida y apropiada para iniciar este proceso ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.6.3.1. Causales de Contracargo para una Transacción](#)) Dando aplicación a la normatividad vigente que en materia de contracargos, reversión de pagos que se disponga.

4.2.1.3. Cobros de Buena Fe

BANCOLOMBIA deberá recibir y procesar un cobro de buena fe que presente una entidad financiera pagadora, si la fecha de haberse realizado la transacción no supera los ciento ochenta (180) días calendario, de esta forma gestionará el cobro de buena fe ante el tarjetahabiente a fin de honrar la transacción al establecimiento de comercio. En el evento en que un tarjetahabiente acepte la transacción, BANCOLOMBIA deberá realizar el pago a través del sistema de canje y compensación.

BANCOLOMBIA no está obligada a realizar el pago de un cobro de buena fe, si el tarjetahabiente decide negar la transacción ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.3.2. Procedimiento para la Presentación de Buena Fe](#)).

4.2.1.4. Control de Fraudes

BANCOLOMBIA como entidad financiera emisora deberá cooperar con AMERICAN EXPRESS, implementando los controles necesarios para evitar que se realice cualquier tipo de fraude con tarjetas American Express.

Además, deberá realizar el control de autorizaciones y generar todos los informes de tipo estadístico e informativo para sus respectivas validaciones.

CAPITULO 5: ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

5. Entidades Financieras Pagadoras

5.1. Responsabilidades

En éste capítulo se definen las responsabilidades básicas de las entidades financieras pagadoras para con las demás entidades miembro del sistema de pago de tarjetas involucradas en la operación, con el objetivo de honrar en forma segura y efectiva las transacciones efectuadas en los establecimientos de comercio, respetando y aplicando en todo momento las políticas establecidas en el presente Manual Operativo Nacional de American Express y/o Reglamento Operativo Nacional de CREDIBANCO y/o Reglamentos y manuales Operativos de AMERICAN EXPRESS.

Las entidades financieras pagadoras se comprometen y serán responsables por la seguridad y confidencialidad de la información suministrada, así como de aquella que transite por sus sistemas de información y procesamiento, o que por cualquier otra razón deban manejar o enrutar hacia cada entidad miembro del sistema de pago de tarjetas.

5.1.1. Apertura de la Cuenta de Depósito

Las entidades financieras pagadoras estudiarán detallada y cuidadosamente la documentación requerida para la apertura de la cuenta de depósito (cuenta corriente o de ahorros), verificarán la autenticidad de la misma e investigarán la idoneidad comercial del establecimiento de comercio, garantizando así la certificación de este último para la realización de transacciones con tarjetas American Express.

Debe tenerse presente que quien suscribe una certificación de cuenta en representación de la entidad financiera pagadora, declara que en virtud de las obligaciones que le asisten, tiene además la obligación de prevenir y controlar el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo en lo que le fuere aplicable, que conoce y aplicará la normatividad que en tal sentido se haya proferido, y que tomará las medidas de prevención y control correspondientes y responderá ante BANCOLOMBIA, American Express y terceros, por las omisiones y hechos en contra del deber que contrae, incluyendo indemnizaciones por cualquier proceso, multa, sanción o perjuicio derivado de su incumplimiento.

La entidad financiera pagadora se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que los recursos en general depositados en la cuenta del establecimiento, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. Además, será responsable por aquellos valores

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

abonados en la cuenta de depósito y como resultado de la investigación por parte de INCOCRÉDITO se identifique que provienen de un fraude y/o compromiso de datos generados en el establecimiento de comercio.

Para la apertura de la cuenta de depósito, las entidades financieras pagadoras deberán:

- Verificar que el establecimiento de comercio esté en el tipo de negocio en el que afirma estar involucrado y tenga una sólida situación financiera.
- Asegurar que el establecimiento de comercio, se encuentre legalmente constituido y esté domiciliado en Colombia.
- Verificar que todos los datos suministrados en los formatos de vinculación al sistema de tarjetas de American Express, sean válidos.
- Identificar el tipo de industria al que pertenece el establecimiento de comercio, comprobando que no se encuentre en una industria prohibida ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección 6.9. Industrias Prohibidas](#)).

5.1.2. Validación y Captura de Comprobantes

Las entidades financieras pagadoras deberán recibir los comprobantes de ventas de los establecimientos de comercio a los cuales les prestan el servicio de agentes pagadores, dentro de tres (3) días hábiles posteriores a la fecha de realizada la transacción, de no hacerlo BANCOLOMBIA se reserva el derecho de instruir a la entidad financiera pagadora para no aceptarla.

Una vez recibidos los comprobantes, las entidades financieras pagadoras deberán presentarlos a CREDIBANCO para su compensación; dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de consignación. Presentar un pagaré pasados quince (15) días, puede hacer que la transacción se vea sujeta a un proceso de contracargo ([Ver Causal 29 "Presentación Extemporánea de una Transacción"](#)).

Algunas validaciones que las entidades financieras pagadoras deberán realizar antes de presentar una transacción de un comprobante consignado a canje, son las siguientes:

- Comprobar que el establecimiento de comercio no se encuentre desafiliado, y en tal caso, que la fecha en que está registrada la transacción no sea posterior a la fecha de desafiliación por parte de INCOCRÉDITO.
- Verificar el diligenciamiento de los comprobantes: Fecha, autorización, impresión de la tarjeta y firma del tarjetahabiente.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Identificar si el comprobante presenta enmendaduras, está rasgado o le falta una parte, afectando la legibilidad de valores o campos que son necesarios según la reglamentación preestablecida para procesar correctamente la transacción.
- Verificar a través del comprobante consignado, que en el procesamiento de la transacción manual fue utilizada la máquina imprinter.
- Identificar si el comprobante está bien totalizado, es decir que la suma de los campos de compras o servicios, IVA y propina corresponda al total registrado.

De igual forma las entidades financieras pagadoras deberán hacer validaciones que muestren posibles fraudes por parte de los establecimientos de comercio, realizando un control permanente sobre las ventas consignadas con el fin de detectar los comprobantes irregulares. En caso de presentarse inconsistencias con las validaciones anteriores en los comprobantes, se debe proceder con la devolución al establecimiento antes de continuar con el procedimiento normal.

Con los controles anteriormente definidos para las ventas consignadas se pretende:

- Evitar el fraude antes de que se pueda hacer uso de los fondos.
- Descubrir y desafiliar los establecimientos de comercio que facilitan la realización de fraudes, y solicitar a INCOCRÉDITO las investigaciones pertinentes de dichos establecimientos ([remitirse al presente Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección 6.6. Investigaciones](#)).
- Actuar en forma rápida y segura ante cualquier situación sospechosa que se perciba para dotar al sistema de pago de tarjetas de las seguridades básicas que permitan elevar la calidad del servicio hacia el tarjetahabiente, los establecimientos de comercio, las entidades financieras miembro y los sistemas de pago en general.

5.1.3. Generar Archivo con Transacciones Consignadas

Las entidades financieras pagadoras deberán capturar la información de los comprobantes y generar el archivo de canje enviado de acuerdo con las especificaciones descritas en el manual técnico del proceso de canje manual para American Express. Una vez finalizado éste proceso, las entidades financieras pagadoras deberán remitir a CREDIBANCO el canje enviado en el tiempo estipulado ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 3. Políticas de Operación. Sección 3.4. Políticas para el Intercambio de Información](#)).

5.1.4. Procesamiento y Solución de Controversias

Para el proceso de controversias las entidades financieras pagadoras son responsables por:

AMERICAN EXPRESS

- Retener y custodiar la copia de los comprobantes de venta manual que hayan sido consignados por el establecimiento de comercio durante el tiempo requerido para atender las solicitudes de documento que puedan hacer BANCOLOMBIA, terceros o entidades oficiales.
Igualmente deberán aceptar y satisfacer otros requerimientos de documentación por parte de BANCOLOMBIA durante un periodo de un (1) año posterior a la fecha de procesamiento en la red de la primera presentación.
- Aceptar y controlar los mensajes de solicitud de documento recibidos por parte de CREDIBANCO a través de los archivos de canje.
- Suministrar dentro de los plazos establecidos las copias de los comprobantes de ventas manuales solicitados por BANCOLOMBIA, de acuerdo con las políticas definidas ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de controversias. Sección. 7.7. Plazos de Procesamiento](#)).
- Notificar a través de los archivos de canje sobre el cumplimiento a la solicitud de documento.
- Enviar las representaciones en los archivos de canje enviado a CREDIBANCO dentro de los plazos establecidos ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de controversias. Sección. 7.8. Plazos de Procesamiento](#)).

5.1.5. Abono a los Establecimientos de Comercio

La entidad financiera pagadora sólo abonará en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio el valor recibido en el archivo de depósitos remitido por CREDIBANCO, previo descuento del valor de la comisión e impuestos.

- BANCOLOMBIA no otorgará a la entidad financiera pagadora, orden de pago frente a transacciones que no hayan sido autorizadas.
- BANCOLOMBIA podrá reversar el abono respecto de transacciones cuando:
 - No hubieran sido originadas por el titular de la(s) tarjeta(s).
 - Tengan descuentos o beneficios que no estén autorizados expresamente por BANCOLOMBIA.
 - El pagaré y/o comprobante de venta no hubiere sido emitido de acuerdo con los procedimientos y formatos establecidos.

El pagaré y/o comprobante de venta sea ilegible o contenga datos incompletos, presente borrones, enmendaduras o modificaciones.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- El titular de la tarjeta rechace la transacción por argumentos relacionados con error y/o fraude y/o compromiso de datos.
- El pagaré y/o comprobante de venta fuera extendido en circunstancias que constituyan un incumplimiento de la reglamentación establecida o una violación a la Ley.
- La firma que consta en el pagaré y/o comprobante de venta sea distinta o no corresponda a la del titular de la tarjeta.
- La tarjeta esté vencida o no sea válida para su uso en Colombia, salvo que la transacción haya sido autorizada previamente por la entidad financiera emisora.

De detectarse cualquiera de estas eventualidades con posterioridad a la orden de pago, BANCOLOMBIA a través de la entidad financiera pagadora cargará a la cuenta del establecimiento de comercio, el importe abonado al mismo, más los correspondientes intereses compensatorios y moratorios, comisión y gastos, así como las mayores sumas que por concepto de diferencia de cambio puedan haberse generado, contra cualquiera de las cuentas del establecimiento de comercio en la entidad financiera pagadora.

BANCOLOMBIA o la entidad que ésta designe efectuará la liquidación de los montos de las transacciones a pagar al establecimiento de comercio, para compensar las transacciones presentadas y efectuar otros cargos previstos en el contrato de afiliación y en el manual de procedimientos, que sean comunicados por BANCOLOMBIA.

En el caso de débitos que representen una obligación monetaria del establecimiento de comercio que no puedan ser cobrados o deducidos de los montos de las transacciones a pagar, el establecimiento, atendiendo al simple requerimiento de BANCOLOMBIA o a través de la entidad financiera pagadora, pagará inmediatamente a BANCOLOMBIA, el monto que le fue requerido para el pago.

BANCOLOMBIA se reserva el derecho de suspender la expedición de la orden de pago a favor del establecimiento de comercio respecto de aquellas transacciones en las que existan indicios de fraude, durante el tiempo que tome la investigación respecto de la validez de las mismas, y así mismo a ordenar a la entidad financiera pagadora cargar contra cualquiera de las cuentas del establecimiento, las transacciones confirmadas por las respectivas entidades financieras emisoras de las tarjetas como fraudulentas; de igual forma y sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento acepta y autoriza a BANCOLOMBIA y a las entidades financieras que operen como entidad financiera pagadora, autorizadas previamente por BANCOLOMBIA, para tomar las medidas preventivas que se consideren pertinentes, incluyendo en el caso de la entidad financiera pagadora, el bloqueo preventivo de fondos, cuando de la intervención de INCOCRÉDITO, de BANCOLOMBIA o cualquier otra institución autorizada por BANCOLOMBIA o de autoridad competente, se pueda prever o concluir el uso fraudulento de la tarjeta, lo cual pudiere poner en riesgo la seguridad del establecimiento, de BANCOLOMBIA o de terceras personas.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Para realizar el abono en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio, las entidades financieras pagadoras deberán:

- Recibir y procesar los archivos de depósitos electrónicos generados por CREDIBANCO.
- Recibir y aplicar las órdenes de pago o cargo hacia los establecimientos de comercio afiliados generadas por BANCOLOMBIA y enviadas a través de CREDIBANCO.
- Abonar en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio los valores correspondientes a las ventas realizadas en los tiempos acordados.
- Efectuar la liquidación de las retenciones que se requieran (las definidas por los entes gubernamentales).

Efectuar el control de las cuentas de depósito analizando el comportamiento del volumen de las ventas efectuadas por los establecimientos de comercio, identificando variaciones significativas o irregularidades, y restringiendo retiros de la cuenta de depósito del establecimiento de comercio hasta tanto no se aclare la situación sospechosa, en consecuencia; la entidad financiera pagadora en los casos de operaciones irregulares de los establecimientos de comercio, deberá adelantar acciones judiciales tendientes a evitar el retiro de los recursos depositados en la cuenta de depósito de los establecimientos de comercio.

5.1.6. Plazo para la Liberación de Fondos

Las entidades financieras pagadoras deberán liberar los fondos en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio, el mismo día o CREDIBANCO haya remitido el archivo de depósitos en el proceso de compensación. En aquellos casos en que se presenten incidentes en el proceso de abono.

5.1.7. Responsabilidad por Cambio de Entidad Financiera

Cuando un establecimiento de comercio determine el cambio de su entidad financiera pagadora, la nueva entidad financiera pagadora deberá atender y asumir todas las controversias que se generen por las transacciones que fueron adquiridas por la entidad financiera pagadora anterior durante un plazo de seis (6) meses, teniendo en cuenta que la responsabilidad de dichas controversias recae directamente en el establecimiento de comercio y la afectación a la cuenta de depósito estará bajo su responsabilidad por ser la nueva entidad financiera pagadora.

La entidad financiera pagadora anterior deberá enviar toda la documentación que soporte las transacciones en controversia, para que la nueva entidad financiera pagadora cuente con la suficiente información para realizar los respectivos descuentos al establecimiento de comercio y abonos a la entidad financiera pagadora anterior.

AMERICAN EXPRESS

La nueva entidad financiera pagadora cuenta con quince (15) días calendario para autorizar a BANCOLOMBIA realizar el descuento respectivo en la compensación y el abono correspondiente a la entidad financiera pagadora anterior.

5.1.8. Solución de Reclamos

Las entidades financieras pagadoras deberán atender y apoyar a BANCOLOMBIA para resolver reclamos, con el fin de dar solución a contracargos, fraudes, reversiones y conflictos que se presenten por transacciones realizadas con tarjetas American Express locales e internacionales. Además, serán responsables de direccionar las inquietudes de los establecimientos de comercio al Área de Procesos de American Express, cuando el reclamo así lo requiera. Una vez recibida la respuesta deberán darla a conocer al establecimiento de comercio.

Igualmente, las entidades financieras pagadoras deberán velar porque los documentos (pagarés y/o comprobantes de venta) solicitados por BANCOLOMBIA, directamente o a través de CREDIBANCO, sean suministrados por el establecimiento de comercio en los plazos definidos en el presente Manual Operativo Nacional American Express, para la atención de los contracargos, requerimientos legales o solución de controversias. En el evento en que dicha documentación no fuere suministrada, el establecimiento de comercio o en su defecto la entidad financiera pagadora será responsable por el importe total de la transacción cuyos soportes no fueron suministrados.

Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad a cargo de la entidad financiera pagadora de practicar las reversiones, cargos y contracargos que afecten la cuenta de depósito del establecimiento de comercio, o en su defecto, asumir en forma directa los contracargos.

5.1.9. Manejo de Conflictos

Lo siguiente deberá ser tenido en cuenta en el evento en que se presente un conflicto. Para todos los efectos, cada una de las partes deberá regirse por la legislación vigente en la República de Colombia y en lo que no le fuera aplicable, por las reglas del sistema de la franquicia American Express definidas en este documento:

- Las partes contratantes convienen y aceptan que las controversias o diferencias que surjan entre las partes, del Acuerdo de entidad financiera pagadora o de cualquiera de sus cláusulas, que no puedan ser resueltas, o no se quisiese hacer de común acuerdo entre ellas o mediante arreglo directo, cualquiera de las partes podrá solicitar que el asunto sea sometido a Tribunal de Arbitramento.
- Los honorarios y demás gastos que se generen con ocasión del trámite arbitral serán sufragados por la parte que resulte vencida. El idioma del proceso arbitral será el español.

AMERICAN EXPRESS

- El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, si la cuantía de la controversia entre las partes es superior a mil (1.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes; en aquellos casos en que la cuantía sea inferior, el Tribunal estará integrado por un (1) árbitro.
- La designación de los árbitros o del árbitro único se hará de común acuerdo entre las partes de la lista del CAC (Centro de Arbitramento y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá) de especialistas que conforme con la naturaleza del caso presentado tengan experiencia y conocimientos requeridos y reconocidos en derecho financiero o banca electrónica y en derechos de la tecnología.
- Las partes y sus apoderados se comprometen a guardar reserva y confidencialidad respecto del desarrollo del proceso arbitral, salvo mutuo acuerdo en contrario.
- El anterior método de solución de conflictos se pacta sin desmedro de que las partes acuerden someter sus diferencias al concepto obligatorio de un técnico en la materia.

5.1.10. Devolución de Transacciones al Comercio

Las entidades financieras pagadoras, en el caso de una transacción de venta manual tienen un plazo de doce (12) días calendario contados a partir de la fecha de consignación de los comprobantes, para devolver al establecimiento de comercio los comprobantes de las transacciones que sean rechazados en el proceso de canje y compensación o en su mesa de control.

5.1.11. Causales de Devolución Aplicables al Comercio

Se establecen las siguientes causales de devolución que pueden aplicar las entidades financieras pagadoras a un establecimiento de comercio, en el evento en que este último de acuerdo con las validaciones realizadas, incumpla las normas definidas dentro del sistema de pago de tarjetas.

A continuación se presentan los códigos de las causales que identifican el motivo de devolución:

- Causal 02 "Plazo de Consignación Vencido"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora por fuera de los plazos reglamentados por el sistema de pago de tarjetas.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta diez (10) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

consignación por parte de éste o de la fecha de recibido el contracargo por parte de BANCOLOMBIA, según el caso.

- Causal 03 "Falta Código de Autorización"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora y que no incorporan un número de autorización.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta diez (10) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste o de la fecha de recibido el contracargo por parte de BANCOLOMBIA, según el caso.

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

Adicionalmente, CREDIBANCO verificará las siguientes condiciones en una autorización:

- Entre la fecha de autorización y la fecha de consignación del comprobante, no puede haber un lapso superior a tres (3) días calendario.
 - El valor capturado por la entidad financiera pagadora no puede diferir en más del quince por ciento (15%) del valor para el cual fue otorgada la autorización.
- Causal 04 "Falta Imprinter"
 - **Definición:** Se presenta frente a transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, cuyo comprobante no registra evidencia de la impresión de la máquina imprinter.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
 - Causal 05 "Comprobante Enmendado"
 - **Definición:** Aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, y frente a las cuales se establece que el comprobante se encuentra

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

enmendado en uno o varios de los siguientes datos: valor, fecha de transacción, código de autorización y/o los datos que permitan la plena identificación del tarjetahabiente.

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

- **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 06 "Comprobante Mal Totalizado"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, cuyo comprobante se encuentra mal totalizado, es decir que al sumar el valor de los ítems registrados en éste, el resultado de la adición no corresponde al valor total registrado en el documento.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 07 "Falta Firma del Usuario"
 - **Definición:** Opera para transacciones de venta procesadas manualmente o frente a las procesadas de manera electrónica en forma presencial que requieran de la firma del comprobante y que ésta no se estampe en el pagaré o nota de compra, según el caso. Esta causal no es aplicable para las transacciones realizadas en desarrollo de programas de venta no presencial. Todo documento deberá ser firmado por el tarjetahabiente en el anverso, en el espacio reservado para la firma, si lo hubiere. No obstante, aquellos documentos que registren la firma del tarjetahabiente en otro lugar del anverso o en el reverso del documento, serán válidos como soporte de transacciones y esta causal no podrá ser aplicada por BANCOLOMBIA a la entidad financiera pagadora y tampoco esta última al establecimiento de comercio.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 08 "Código en Consignación diferente al Código en Comprobante"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en

AMERICAN EXPRESS

su entidad financiera pagadora, respecto de las cuales se establece que el código único del establecimiento de comercio registrado en el comprobante de venta es diferente al código único del establecimiento de comercio registrado en el comprobante de consignación.

- **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 09 “Establecimiento Desafiliado”
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, en las que la fecha de la transacción es posterior a la fecha de desafiliación del establecimiento de comercio, sin perjuicio de la posibilidad del establecimiento de comercio de descontar tales pagarés frente a su entidad financiera pagadora dentro del plazo de los tres (3) días hábiles siguientes a su desafiliación, que cumplan las demás condiciones para ser descontados.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta diez (10) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste o la fecha de recibido el contracargo por parte de BANCOLOMBIA.
- Causal 10 “Número de Tarjeta Ilegible”
 - **Definición:** Una entidad financiera pagadora podrá devolver un comprobante al establecimiento de comercio, porque el número de la tarjeta presenta deficiencias de impresión en el comprobante de venta, dificultando su lectura para la captura en el proceso de canje y compensación.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 11 “Fecha de Comprobante posterior a la Fecha de Consignación”
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, en las que la fecha de la transacción es posterior a la fecha de consignación del comprobante.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Causal 13 "Actividad no Autorizada al Establecimiento de Comercio"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora y que corresponden a operaciones distintas a su actividad económica (MCC) vigente en el sistema.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de recibido el contracargo en el proceso de canje y compensación.
- Causal 14 "Documento Reconsignado"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, en las que el comprobante ya ha sido consignado con anterioridad al registrarse en el documento el sello de canje y/o devolución por parte de algún miembro del sistema CREDIBANCO.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 15 "Establecimiento y/o cuenta de Consignación no Autorizada para Consignar"
 - **Definición:** Una entidad financiera pagadora podrá devolver un comprobante de venta cuando el establecimiento de comercio efectúe la consignación del documento de venta en una cuenta no autorizada para tal fin, o cuando el establecimiento de comercio que efectúa la consignación no se encuentra autorizado para consignar transacciones realizadas con tarjetas American Express.
 - **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste.
- Causal 22 "Autorización no Otorgada o fuera de término"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas manualmente que el establecimiento de comercio ha realizado y consignado en su entidad financiera pagadora, en las que no se cuenta con el número de autorización registrado en el comprobante de venta o no corresponde al registrado en el sistema de autorizaciones de CREDIBANCO.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- **Plazo:** Una entidad financiera pagadora tiene hasta doce (12) días calendario para aplicar esta causal al establecimiento de comercio, contados a partir de la fecha de consignación por parte de éste

Esta causal aplica además a los siguientes eventos:

- No se ha otorgado por parte de la entidad financiera emisora o por la entidad autorizadora de acuerdo con los enrutamientos establecidos por y para cada entidad financiera emisora, un número de autorización a la transacción presentada al canje por la entidad financiera pagadora.
- El número estampado en el comprobante no corresponde al otorgado por la entidad financiera emisora o por la entidad autorizadora de acuerdo con los enrutamientos establecidos por y para cada entidad financiera emisora.
- La fecha de la transacción es posterior en más de diez (10) días calendario a la fecha en la cual se otorgó la autorización.
- El valor reportado por la entidad financiera pagadora difiere en más del quince por ciento (15%) del valor para el cual se otorgó la autorización.
- El código del establecimiento de comercio reportado por la entidad financiera pagadora, difiere del código del establecimiento de comercio con el cual se solicitó la autorización.

Las entidades financieras pagadoras están obligadas a aplicar estrictamente las causales de devolución, de lo contrario implica asumir la responsabilidad por el comprobante.

5.1.12. Otras Responsabilidades

Otras funciones pertinentes de las entidades financieras pagadoras, son las siguientes:

- Prestar sus servicios de acuerdo con las tarifas de procesamiento por transacción que actualmente tienen establecidas con CREDIBANCO. De presentarse ajustes, modificaciones o cambios requeridos en los servicios, por solicitud de BANCOLOMBIA o de la Franquicia American Express, BANCOLOMBIA y la entidad financiera pagadora ajustarán la tarifa respectiva, de acuerdo a las tarifas autorizadas por CREDIBANCO.
- Honrar en forma segura y efectiva las transacciones efectuadas con tarjetas de crédito American Express, en establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, respetando y aplicando en todo momento las políticas establecidas.
- Comunicar a BANCOLOMBIA cualquier situación que le impida efectuar un pago válido.

AMERICAN EXPRESS

Hacer las validaciones necesarias con el objeto de detectar posibles fraudes, ventas inusuales por parte de los establecimientos, etc. Y en caso de ser requerido, de acuerdo con los procedimientos establecidos para ventas con tarjetas, reportar de esta situación a Incocrédito para que comience la investigación y el seguimiento al establecimiento de comercio.

- Recibir y conciliar diariamente las cartas de compensación remitidas por CREDIBANCO, de acuerdo con los términos de este manual.
- Compensar los valores informados por CREDIBANCO a través del medio definido y en los horarios establecidos ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 3. Políticas de Operación. Sección 3.4. Políticas para el Intercambio de Información](#)).
- Recibir y procesar el archivo que contiene la base de datos de establecimientos de comercio y actualizar las cuentas de depósito respectivas.
- Adecuar los sistemas para recibir y procesar los archivos de American Express remitidos por CREDIBANCO.
- A través de los archivos de canje enviado y canje recibido deberá reportar, liquidar e intercambiar transacciones como pagos, ventas, devoluciones, representaciones, reversiones y solicitudes de documentos, con toda la información requerida por las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas.
- Guardar backups de los archivos procesados por CREDIBANCO por tantos días como su operación le permita, para garantizar la recuperación de información y atender futuras reclamaciones si así se requiere.

5.1.13. Vencimiento/Terminación del Acuerdo de Entidad Financiera Pagadora

Desde y después del vencimiento o terminación de un Acuerdo entre BANCOLOMBIA y una entidad financiera pagadora, las siguientes serán obligaciones que deberá cumplir esta última.

5.1.13.1. Obligaciones por Vencimiento/Terminación de Acuerdo de Entidad Financiera Pagadora

Una vez se dé por terminado el Acuerdo establecido con BANCOLOMBIA, la entidad financiera pagadora tendrá prohibido solicitar y concertar contratos con establecimientos de comercio, y deberá:

- Continuar aceptando cargos y pagando al establecimiento de comercio, al igual que procesando servicios de conformidad con las medidas y normas de desempeño

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

hasta que BANCOLOMBIA o su persona designada pueda hacer los arreglos adecuados para la continuación del negocio.

- Entregar a BANCOLOMBIA o su persona designada la información actualizada de todos los establecimientos de comercio locales afiliados bajo contrato, incluyendo nombres y direcciones e historial de pagos y contracargos, correspondiente a los dos (2) años previos a la fecha de entrega del archivo maestro actualizado.
- Tomar las medidas necesarias para ceder y transferir todos sus derechos y obligaciones bajo todos los contratos con establecimientos de comercio locales a BANCOLOMBIA o a quien este designe.
- Ceder todos los establecimientos de comercio a BANCOLOMBIA o a quien este designe junto con el archivo maestro para todos esos establecimientos de comercio.
- Devolver a BANCOLOMBIA o a quien este designe todos los documentos: manuales, listas, datos y otros documentos (y todas las copias de esto) de cualquier tipo que contengan información confidencial o patrimonial.
- Cumplir con todas las normas referentes a la seguridad de la información ([ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad](#))

La terminación del Acuerdo de entidad financiera pagadora supone la culminación debida de las operaciones en curso, entendiendo por tales, las que se direccionen por el sistema o por los establecimientos de comercio afiliados al negocio de American Express, a la entidad financiera pagadora hasta la fecha y hora de cierre de los sistemas electrónicos como consecuencia de la terminación, y cuando ello fuere posible, la suscripción de un acta de liquidación al Acuerdo. Terminado el Acuerdo independientemente de la causa que dio origen a ello, permanecerá la obligación para la entidad financiera pagadora de custodiar la copia de los comprobantes de venta que hayan sido consignados en su entidad ([Ver presente Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 5. Entidades Financieras Pagadoras. Sección 5.1.4. Procesamiento y Solución de Controversias](#)).

CAPITULO 6: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

6. ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

6.1. Seguridad en la Infraestructura

Para garantizar el cumplimiento de las reglas y políticas referentes a la seguridad de las tarjetas y a la información analizada dentro de la red, cada una de las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas deberá contar con una infraestructura (física, tecnológica e intelectual), donde se prevea el fraude y/o compromiso de datos que pueda ser causado al negocio de American Express y se logre disminuirlo.

6.2. Seguridad de la Información

Al entrar en operación las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio en el negocio de American Express, se comprometen y serán responsables por la seguridad y confidencialidad de la información suministrada, así como de aquella información transaccional de los tarjetahabientes American Express, de aquella que transite o se enrute por sus sistemas informativos, o aquella que por cualquier otra razón deban manejar o remitir desde y hacia cada entidad involucrada. Lo anterior significa que, las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio, tendrán acceso a información confidencial de American Express o de BANCOLOMBIA o de tarjetahabientes, con relación al negocio de la tarjeta American Express en Colombia, contenida en manuales, Reglamentos, sistemas transaccionales, contratos, etc., la cual no deberá ser divulgada. La anterior exigencia de confidencialidad se consagra sin desmedro del derecho de las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio de utilizar legítimamente en beneficio propio la información de American Express o de BANCOLOMBIA o de tarjetahabientes.

6.3. Confidencialidad

Antes y durante la ejecución del contrato celebrado con BANCOLOMBIA; las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio, han tenido acceso y tendrán información confidencial de American Express o de BANCOLOMBIA o de tarjetahabientes con relación al negocio de la tarjeta American Express en Colombia. En consecuencia, se obligan en su nombre y en el de sus miembros y de sus empleados, contratistas o consultores, a recibir y guardar toda la información de American Express y/o de BANCOLOMBIA y/o de tarjetahabientes American Express, en soporte lógico o material, bajo estricto deber de confidencialidad, y para usar dicha

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

información exclusivamente para el objeto del contrato que cada parte tiene establecido con BANCOLOMBIA, a no divulgar la información a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de American Express y BANCOLOMBIA, según el caso, y a no utilizar la información, durante la ejecución del contrato o después de su terminación, para el desarrollo, mejoramiento o explotación de cualquier negocio que sea competencia. La información y procedimientos de American Express no podrá ser utilizada para ningún otro propósito, salvo autorización de BANCOLOMBIA o de American Express.

BANCOLOMBIA o American Express, si así lo considera y previamente lo manifiesta por escrito, podrá indicar que se restrinja o maneje con confidencialidad algún proceso o tema que haga referencia a aspectos críticos y confidenciales relacionados con el sistema de tarjetas de crédito American Express.

Las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio se obligan a limitar el acceso y uso de la información exclusivamente a aquellos empleados suyos, proveedores, auditores o consultores que requieran de dicha información para el cumplimiento del objeto del contrato que cada parte tiene establecido con BANCOLOMBIA, y se comprometen a prohibir a sus empleados, proveedores o consultores a los que se les otorgue acceso a la información, divulgarla, utilizarla, copiarla o reproducirla para cualquier finalidad. En el evento en que se suministre información confidencial, se obligan a hacer firmar de los empleados, proveedores, consultores, etc., un Acuerdo de confidencialidad en las mismas condiciones establecidas.

Igualmente, reconocen que el contrato que cada uno tiene establecido con BANCOLOMBIA es confidencial y se obligan a no divulgarlo, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra, salvo que se necesite darlo a conocer a los consultores externos, auditores, consejeros o abogados, con la finalidad de su examen, quienes en todo caso se obligan a guardar estricta confidencialidad sobre su contenido. Las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio podrán dar a conocer el contrato que cada uno tiene establecido con BANCOLOMBIA, sin necesidad de obtener el consentimiento de la otra, en el evento de un juicio o procedimiento legal, cumpliendo en todo caso con el procedimiento descrito en el literal d) de la excepción a la confidencialidad ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección. 6.3.1. Excepción a la Confidencialidad](#)).

6.3.1.Excepción de la Confidencialidad

La obligación de no revelar información confidencial y las restricciones para su utilización no existirá o cesará cuando:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- La entidad financiera pagadora, CREDIBANCO de información o el establecimiento de comercio la conozca antes de que le sea revelada por la parte, siempre que la hubiere obtenido libre de cualquier restricción.
- Se reciba lícitamente de un tercero que tenga derecho de proporcionarla, siempre que la reciba libre de cualquier restricción.
- Se haya convertido en información de dominio público, sin haberse producido violación del contrato celebrado.
- Sea divulgada por la parte para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, en este caso deberá informar el hecho a la parte interesada antes de su divulgación, de tal forma que ésta tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla quedando en todo caso obligado a alegar oportuna y debidamente el secreto profesional o mercantil para prevenir su divulgación, si fuere legalmente posible.
- BANCOLOMBIA convenga por escrito y previamente a su revelación, que la información queda libre de tales restricciones.

Así mismo BANCOLOMBIA se obliga a mantener la debida confidencialidad sobre la información común o exclusiva de las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio, que llegare a conocer en relación con el negocio de tarjetas American Express, observando en lo pertinente las previsiones contenidas en esta sección.

6.4. Políticas de Privacidad

Las entidades financieras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio estarán obligados a conocer y acatar las Leyes y Reglamentos aplicables, relacionados con la protección de la privacidad y/o datos cuando conduzcan sus actividades autorizadas, incluyendo entre otros, divulgaciones específicas y adecuadas de tarjetahabientes sobre la recopilación, uso y procesamiento de datos personales. También deberán acatar los principios de privacidad de American Express estipulados en esta sección como un marco en el cual desarrollarán sus propias pautas de privacidad.

Los principios de privacidad de American Express incluyen lo siguiente:

- Las entidades financieras pagadoras deberán recolectar sólo la información de establecimientos de comercio necesaria para administrar sus cuentas de depósito, prestar servicios y satisfacer cualquier requerimiento legal y normativo.

AMERICAN EXPRESS

- Las entidades financieras pagadoras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio deberán:
 - Asegurar la calidad de la información, garantizando que los datos de tarjetahabientes American Express sean procesados oportuna, exacta y completamente.
 - Limitar el acceso a los datos de tarjetahabientes American Express a aquellos que específicamente los necesitan para cumplir con sus responsabilidades comerciales y utilizar las técnicas de seguridad diseñadas para protegerlos.
 - Responder a las solicitudes que los tarjetahabientes hagan directamente o por medio de BANCOLOMBIA, para recibir explicaciones. Si se niega una solicitud de servicios o se pone fin a una relación, en la medida permitida por la Ley aplicable, deberán ofrecer explicación y expresar los motivos por los cuales se tomó la acción y la información en la cual se basó la decisión, a menos que en el asunto haya involucrada alguna actividad criminal potencial.
 - Extender los principios de privacidad del tarjetahabiente a las relaciones comerciales.
 - Hacer a los empleados responsables de acatar estos principios de privacidad.

6.5. Información de Contacto de Seguridad

Las entidades financieras pagadoras deberán proporcionar al Área de Seguridad de BANCOLOMBIA la información del contacto actual de los ejecutivos que manejan los Departamentos de seguridad, fraude y riesgo crediticio de tarjetas dentro de la organización. Este requerimiento se realiza con el fin de facilitar la comunicación si llegara a generarse cierta situación de fraude y se necesite alguna intervención.

La información de contacto deberá incluir lo siguiente:

- Nombre completo y cargo/puesto.
- Nombre de la entidad financiera.
- Números telefónicos de la oficina directa y alterna (de estar disponible).
- Números de fax de negocios (de ser posible).
- Información de contacto de emergencia para uso fuera de las horas hábiles.
- Dirección de correo electrónico de negocios (si tiene).
- ID del Avantel de INCOCRÉDITO.

La información de contacto debe enviarse al Área de Seguridad de BANCOLOMBIA vía correo electrónico a jagonzal@bancolombia.com.co Cualquier cambio deberá comunicarse

dentro de un periodo de cinco (5) días. Los formatos aceptables incluyen hojas de cálculo, documentos procesados en Word o archivos de texto.

6.6. Investigaciones

Las entidades financieras pagadoras dentro del paquete de servicios que cada una tiene contemplado con INCOCREDITO, podrán celebrar un Acuerdo de servicios de investigaciones, en el cual se reglamentará el procedimiento y etapas a seguir con base a los tiempos de duración de la investigación, tipos de investigación a realizar tales como punto de compromiso, fraude, etc.) y solicitudes específicas de información.

Con lo anterior BANCOLOMBIA y las entidades financieras pagadoras, además de las otras entidades que participan en el negocio de American Express, podrán solicitar una investigación cuando se identifique una situación anormal que implique un compromiso de datos o transacciones fraudulentas, cumpliendo en todo caso con lo siguiente:

Las entidades financieras, los procesadores de información y los establecimientos de comercio deberán entregar a INCOCRÉDITO la información relacionada con la investigación.

El procedimiento de investigación a seguir por parte de INCOCRÉDITO, se realizará, entre otras actividades, y siguiendo los procedimientos provistos por aquella entidad, de la siguiente forma:

- INCOCRÉDITO notificará al establecimiento de comercio la apertura de la investigación mediante comunicación radicada o dirigida a la última dirección registrada del establecimiento en la base de datos de BANCOLOMBIA y/o en la base de datos de código único en INCOCREDITO. En la comunicación se indicarán las razones que dieron lugar a la apertura de la investigación.
- El establecimiento de comercio tendrá derecho a presentar las pruebas que considere pertinentes y conducentes para controvertir los hechos que sirvieron como fundamento para la apertura de la investigación, durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la notificación. Así mismo, a partir de la notificación, INCOCRÉDITO podrá realizar visitas al establecimiento de comercio para efectos de recaudar pruebas y este último podrá presentar sus pruebas durante el curso de la visita. De las visitas realizadas se levantará un acta en la cual se dejará constancia de las pruebas recaudadas durante la misma. En este término el establecimiento podrá consultar el contenido del expediente abierto.
- INCOCRÉDITO analizará las pruebas aportadas por el establecimiento de comercio y las demás pruebas obtenidas en el curso de la investigación y evaluará si éstas son suficientes para desvirtuar los hechos que dieron lugar a la apertura de la investigación. En caso afirmativo, INCOCRÉDITO procederá a declarar cerrada la

AMERICAN EXPRESS

investigación en contra del establecimiento. El término del proceso de investigación hasta la entrega del informe definitivo es de doce (12) días hábiles, término que podrá ser extendido por decisión de INCOCRÉDITO cuando una vez vencido el término inicial aún queden pruebas por practicarse.

- Una vez se hayan practicado las pruebas, INCOCRÉDITO remitirá al establecimiento de comercio el documento contentivo de los resultados de las pruebas practicadas, instándolo a presentar dentro de los tres (3) días siguientes sus alegaciones finales.
- INCOCRÉDITO proferirá su informe definitivo dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha en la que se vence el término para presentar las alegaciones finales.

El informe definitivo junto con las alegaciones finales del establecimiento de comercio, si las hubiere, se comunicará a la o las entidades financieras afectadas y a BANCOLOMBIA, quienes, según el caso, adoptará(n) la decisión final. Caso en el cual se la notificará a la Entidad Financiera pagadora, quien le informará esta decisión al establecimiento de comercio.

- Dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que le haya sido comunicada la decisión final de BANCOLOMBIA al establecimiento de comercio, éste podrá en caso de desacuerdo, radicar en INCOCRÉDITO un recurso de reconsideración dirigido a su entidad financiera pagadora, aportando las argumentaciones y las pruebas que estime del caso. INCOCRÉDITO dará traslado del recurso a BANCOLOMBIA, quien decidirá y notificará su decisión definitiva a la Entidad financiera pagadora dentro de los cinco (5) días siguientes, sin que esta decisión sea objeto de un nuevo recurso.
- Durante el curso del proceso, las entidades financieras pagadoras afectadas y/o BANCOLOMBIA podrán adoptar medidas temporales de protección del sistema, las cuales incluyen bloqueos preventivos de los códigos únicos, bloqueos de recursos, entre otros; los cuales estarán vigentes hasta la fecha en la que profiera la decisión final.
- Los términos establecidos para el desarrollo de la investigación podrán ser extendidos por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

6.6.1. Responsabilidad de la Investigación

INCOCRÉDITO en su función de apoyar el fortalecimiento y la seguridad de los sistemas de pago, tendrá en última instancia el deber de realizar la debida investigación sobre el fraude y/o compromiso de datos que pueda ser causado, dicha investigación debe cumplir con los preceptos acordes con el debido proceso y cumpla con lo estipulado en el Acuerdo de servicios de investigaciones que INCOCRÉDITO tenga celebrado con cada entidad financiera pagadora.

6.6.2. Investigación de Fraude y Seguridad

Es obligación de las entidades financieras pagadoras ejercer un control adecuado de fraude. Lo anterior, supone la obligación de monitorear el comportamiento del establecimiento de comercio e identificar situaciones sospechosas. Estará a cargo de la entidad financiera pagadora el riesgo y la materialización de fraude y el compromiso de datos por parte del establecimiento de comercio.

Igualmente, las entidades financieras pagadoras deberán solicitar a INCOCRÉDITO guía, asesoría o asistencia de investigación con los problemas de fraude, compromiso de datos o seguridad que involucre la marca American Express.

Las investigaciones realizadas por parte de INCOCRÉDITO y las entidades financieras pagadoras se deberán ejercer con profesionalismo y sensibilidad, y con la atención debida para el manejo de la información confidencial. Las investigaciones pertinentes deberán hacerse con base a lo establecido en el Acuerdo de servicios de investigaciones celebrado con INCOCRÉDITO.

6.7. Requerimientos de Seguridad

Para asegurar que la información de tarjetahabientes esté protegida, las entidades financieras pagadoras, BANCOLOMBIA, INCOCRÉDITO, CREDIBANCO y los establecimientos de comercio que procesan, almacenan o transmiten información de tarjetahabientes, deben adoptar y cumplir la Norma de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (Norma PCI DSS).

La Norma PCI DSS incluye requerimientos para la gestión de seguridad, políticas, procedimientos, arquitectura de red, diseño de software y otras medidas de protección críticas. Esta Norma integral tiene la intención de ayudar a las organizaciones a proteger proactivamente los datos de cuentas de tarjetahabientes a través de cuestionarios, auditorías ó escaneos realizados en periodos contemplados en la Norma. Si al momento de las validaciones, una entidad miembro del sistema de pago de tarjetas no involucra un canal o la omisión de un proceso de certificación, de forma que posteriormente se ve comprometido con la seguridad de la información, quedará bajo su responsabilidad la ocurrencia de este evento y los perjuicios que se deriven de tal situación.

Nota: Los actuales requerimientos de la Norma PCI DSS pueden encontrarse en www.pcisecuritystandards.org.

6.7.1. Auditorias para los Requerimientos de Seguridad

BANCOLOMBIA realizará seguimiento, a cada una de las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas, de las auditorías llevadas a cabo para el cumplimiento de los requerimientos exigidos por American Expressy la Norma PCI DSS.

Dentro de las entidades a validar se encuentran:

- Todas las entidades financieras pagadoras.
- Todos los procesadores de información.
- Todos los establecimientos de comercio.

Los seguimientos estarán a cargo de un comité designado por BANCOLOMBIA con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la Norma PCI DSS actual, para esto es importante que cada una de las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas ponga a disposición del comité, la información y las herramientas necesarias que den fe de lo antes expuesto.

6.7.2. Validación de Cumplimiento

Las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas, son responsables de determinar su propio cumplimiento interno con la Norma PCI DSS, ya sea a través de una evaluación anual de seguridad de datos PCIo a través de una autoevaluación estándar PCI.

Los requerimientos de validación de cumplimiento para cada establecimiento de comercio, se basan en el volumen de transacciones de tarjetas American Express procesadas por el establecimiento durante un periodo de un (1) año.

Existen tres (3) niveles de categoría para establecimientos de comercio y cada uno tiene un requerimiento de validación específico, dichos niveles se presentan en la siguiente tabla:

Nivel	Definición	Validación	Requerimiento
1	<ul style="list-style-type: none"> • 2,5 millones de transacciones American Express o más al año. • Cualquier establecimiento de comercio con un compromiso de datos. 	Evaluación de la seguridad de datos PCI en sitio anual	Obligatorio

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

	<ul style="list-style-type: none">Cualquier establecimiento de comercio que American Express estime está en el nivel 1.	Y	
2	50.000 a 2,5 millones de transacciones American Express al año.	Escaneo de red trimestral	Obligatorio
3	Menos de 50.000 transacciones American Express al año.	Escaneo de red trimestral	Recomendado

El volumen de transacciones se basa en la cantidad total de transacciones realizadas con tarjetas American Express (emitidas por BANCOLOMBIA y por las entidades financieras emisoras en el exterior). Para garantizar el cumplimiento de la Norma PCI DSS, BANCOLOMBIA notificará anualmente a cada entidad financiera pagadora la clasificación a cada nivel de los establecimientos de comercio afiliados por esta misma.

Una vez se conozca en qué nivel se encuentra cada establecimiento de comercio afiliado, la entidad financiera pagadora deberá verificar y exigir el cumplimiento de la Norma PCI DSS. Posteriormente, BANCOLOMBIA pedirá los soportes proporcionados a cada entidad financiera pagadora donde se indique el cumplimiento de la Norma para ejercer un mejor control. Estos soportes deberán ser enviados a Bancolombia dentro del término establecido en la comunicación o solicitud que presente Bancolombia.

Las entidades miembro del sistema de pago de tarjetas que tengan acceso a datos de tarjetahabientes American Express, deberán garantizar lo siguiente para validar el cumplimiento de la Norma PCI DSS:

- Evaluación Anual de Seguridad de Datos PCI:** Una evaluación anual de seguridad de datos PCI , incluye una inspección en sitio detallada de los equipos, sistemas y redes (además de sus componentes) de una entidad financiera, un establecimiento de comercio o un procesador de información, donde los datos de tarjetahabientes son procesados, almacenados o transmitidos. Una evaluación de seguridad de datos puede ser hecha por un asesor de seguridad calificado (QSA) o por un auditor interno de la entidad financiera, el establecimiento de comercio o CREDIBANCO de información, si es firmado por un cargo directivo.

AMERICAN EXPRESS

Nota: Los actuales requerimientos de la Norma PCI DSS pueden encontrarse en www.pcisecuritystandards.org

- **Escaneo Trimestral de la Red:** Un escaneo trimestral de la red es un proceso que evalúa en forma remota las redes de computadores conectados a Internet de la entidad financiera, el establecimiento de comercio o CREDIBANCO de información (y sus servidores Web), en busca de debilidades y vulnerabilidades potenciales.

Un escaneo de red debe ser hecho por un proveedor de escaneos de red aprobado (ASV), conforme a los procedimientos descritos para la Norma de seguridad de datos PCI listados en www.pcisecuritystandards.org. Para obtener información respecto a proveedores de escaneos de red aprobados, se deberá ingresar a la página Web anteriormente mencionada.

6.8. Monitoreo de Establecimientos de Comercio

Las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas deberán monitorear todas las operaciones realizadas dentro de los establecimientos de comercio, identificando las transacciones fraudulentas y actualizando continuamente la información que se contenga de cada uno de éstos.

De igual manera, deberán implementar un procedimiento para monitorear o hacer que se monitoreen las transacciones dentro de los establecimientos de comercio, respecto de la actividad indicativa de fraude según se detalla a continuación:

- Volumen diario fuera de su comportamiento habitual.
- Exceso de notificaciones de solicitud de documentos o contracargos.
- Cambio en el método de presentación.
- Cambio en el método de venta.
- Los pagarés de crédito sin cargos correspondientes.
- Otros mecanismos apropiados de detección de fraude y/o compromiso de datos

Cuando se presenten reclamaciones por parte de las entidades financieras emisoras (BANCOLOMBIA y las entidades financieras emisoras en el exterior) por transacciones realizadas con tarjetas American Express dentro de establecimientos de comercio involucrados en fraude y/o compromiso de datos, las entidades financieras pagadoras que hayan afiliado estos establecimientos deberán asumir la responsabilidad financiera por dichas transacciones en caso que el establecimiento de comercio no asuma esta responsabilidad. Este procedimiento aplica igualmente para transacciones realizadas con tarjetas American Express en establecimientos de comercio que se encuentren reportados en la lista de alto riesgo ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección. 6.8.1. Lista de Establecimientos de Comercio de Alto Riesgo](#)).

6.8.1. Lista de Establecimientos de Comercio de Alto Riesgo

American Express tiene establecido un procedimiento para clasificar establecimientos de comercio en la lista de alto riesgo de acuerdo con los criterios de riesgo. Esta clasificación resulta de monitorear las transacciones realizadas con tarjetas American Express dentro de los establecimientos de comercio afiliados

Si American Express determina que un establecimiento de comercio satisface las condiciones para uno o más de los criterios de riesgo notificará a BANCOLOMBIA, por medio de un mensaje de recomendación de lista de alto riesgo, que el establecimiento debe ser evaluado, monitoreado o bloqueado. Posterior a esto, BANCOLOMBIA notificará a cada entidad financiera pagadora los establecimientos de comercio que por presentar comportamientos inusuales estarán próximos a ser incorporados en la lista de alto riesgo y que fueron recibidos en el mensaje de recomendación enviado por American Express, con el fin de que cada entidad financiera pagadora conozca estos establecimientos y ejerza las acciones pertinentes. De lo contrario, si la entidad financiera pagadora no ejerce ninguna acción y el establecimiento de comercio sigue presentando criterios de riesgo, el establecimiento será clasificado como un establecimiento de alto riesgo.

Una vez el establecimiento de comercio se encuentre en la lista de alto riesgo por cumplir con uno o más de los criterios de riesgo, BANCOLOMBIA enviará a la entidad financiera pagadora vía correo electrónico, los establecimientos de comercio reportados en dicha lista y que han sido afiliados al negocio de American Express por esta misma.

Al momento de recibir las notificaciones remitidas por BANCOLOMBIA en cuanto a la inclusión del comercio en lista de alto riesgo, la entidad financiera pagadora deberá emprender hacia el establecimiento de comercio involucrado, una acción recomendada para abordar las inquietudes de riesgo de fraude y/o compromiso de datos.

Las acciones recomendadas incluyen:

- Cancelar o bloquear el establecimiento de comercio.
- Notificar al establecimiento de comercio de un periodo probatorio durante el cual estará sujeto a reclamaciones por parte del tarjetahabiente American Express o por parte de las entidades financieras emisoras (BANCOLOMBIA o entidades financieras emisoras en el exterior), caso en el cual la entidad financiera pagadora deberá asumir la responsabilidad financiera derivadas de los fraudes o reclamaciones que se lleguen a presentar, si el establecimiento de comercio no asume esta responsabilidad.
- Informar a INCOCRÉDITO la situación para que capacite al establecimiento de comercio en la prevención del fraude y/o compromiso de datos y realice las visitas requeridas para la debida investigación.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Informar a CREDIBANCO para que instale un dispositivo POS que lea y transmita la totalidad de los datos de cinta magnética, chip o cualquier otro dispositivo de lectura, a fin de reducir las ventas manuales

Cualquier acción tomada por parte de la entidad financiera pagadora deberá ser gestionada y notificada al Área de Seguridad de BANCOLOMBIA, vía correo electrónico a jagonzal@bancolombia.com.co, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la recepción del mensaje de recomendación, sin que esto implique ningún tipo de responsabilidad por parte de Bancolombia con respecto al otorgamiento de una responsabilidad previa para que la Entidad Pagadora proceda de conformidad.

Es importante tener presente que una vez el establecimiento de comercio se encuentre en la lista de alto riesgo, todo contracargo que reciba no podrá tener la opción de segunda presentación, sino que deberá asumir directamente el valor reclamado.

Si para el establecimiento reportado en la lista de alto riesgo se reciben contracargos y éste por alguna circunstancia no asume la responsabilidad, la misma será trasladada a la entidad financiera pagadora que a la fecha sea responsable del establecimiento para que esta asuma las sumas derivadas de los fraudes o reclamaciones que se lleguen a presentar ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 6. Administración de la Seguridad. Sección. 6.8. Monitoreo de Establecimientos de Comercio](#))

Lo expuesto anteriormente no implica que el establecimiento de comercio o la Entidad Financiera Pagadora, deje de asumir cualquier responsabilidad con respecto a los fraudes o contracargos que hubiere a lugar a un cuando el establecimiento no se hallare en el listado de comercios de Alto riesgo, caso en el cual las controversias y responsabilidades económicas se continuaran surtiendo de acuerdo a los procedimientos aquí descrito en lo referente a fraudes y contracargos.

6.8.2. Criterios para Establecimientos de Comercio de Alto Riesgo

Las entidades financieras pagadoras deberán tener en cuenta los siguientes criterios de riesgo para controlar el fraude y/o compromiso de datos. Los establecimientos de comercio que se encuentran en estos parámetros no necesariamente son objeto de cancelación pero si de especial cuidado y monitoreo, por lo cual se debe revisar el criterio de la categoría de alto riesgo para proceder según las instrucciones.

Un establecimiento será catalogado como de alto riesgo si cumple alguna de las siguientes condiciones (las cuales están en orden de severidad de mayor a menor):

- Ha sido cancelado por ser un establecimiento ficticio.
- Ha sido cancelado por constituir un negocio ilegal, o este pertenece a los comercios prohibidos.

AMERICAN EXPRESS

- El fraude es igual o superior al 8 % del volumen bruto de ventas del comercio, excluyendo aplicaciones fraudulentas y fraude no recibido, incluyendo 3 o más tarjetas, en un periodo de seis (6) meses.
- Realiza negocios en una industria de alto riesgo
- Ha sido cancelado por razones derogatorias.

6.8.2.1. Establecimientos Ficticios

Una vez el banco pagador tenga indicios que un establecimiento es ficticio, bien sea porque ha recibido información en tal sentido por parte de Bancolombia, Incocrédito, CREDIBANCO, una red de procesamiento o como consecuencia de sus procedimientos de monitoreo y control transaccional; inmediatamente debe hacer lo siguiente:

Notificar a Incocrédito o a la entidad que haga sus veces, esta situación y la decisión de Cancelar el establecimiento del Sistema American Express

Si Bancolombia identifica un establecimiento ficticio, colocara el establecimiento en la Lista de Alto Riesgo y notificara al banco pagador al respecto. El banco pagador deberá cancelar la cuenta del establecimiento inmediatamente después de recibida la notificación de Bancolombia.

Si un banco pagador permite la realización de transacciones del establecimiento ficticio después de la notificación de la colocación en Listas de Alto Riesgo, puede ser sujeto a penalidades descritas en la sección **6.8.3 "Honorarios de Fraude"**.

6.8.2.2. Industria Ilegal o Comercios Prohibidos

Una vez el banco pagador identifique que un establecimiento es ilegal o prohibido de acuerdo con los reglamentos de la franquicia American Express, inmediatamente debe Cancelar el establecimiento.

Para conocer la lista, ver sección **6.9 "Industrias prohibidas"**

Si Bancolombia identifica un establecimiento ilegal o prohibido, colocara el establecimiento en la Lista de Alto Riesgo y notificara al banco pagador al respecto. El banco pagador deberá cancelar la vinculación del establecimiento inmediatamente después de recibida la notificación de Bancolombia.

Si un banco pagador permite la realización de transacciones del establecimiento ilegales o prohibidos después de la notificación de la colocación en Listas de Alto Riesgo, Bancolombia puede tomar las medidas administrativas y económicas requeridas.

6.8.2.3. Proporción de Fraude vs Volumen Bruto de Ventas

AMERICAN EXPRESS

Cuando el nivel de fraude de un establecimiento iguale o exceda el 8 % del volumen de sus ventas brutas, excluyendo aplicaciones fraudulentas y fraude no recibido, incluyendo 3 o más tarjetas, en un periodo de seis (6) meses. Bancolombia notificara de la adición del establecimiento en la lista de alto riesgo del próximo mes con un indicador de riesgo "F".

El establecimiento se debe dejar en Listas de Alto Riesgo hasta mejorar su proporción de fraude inferior al 8 % durante un periodo de 6 meses. Posterior a este periodo el banco pagador solicitara a Bancolombia (Seguridad Bancaria) el retiro del establecimiento de la Lista de Alto Riesgo. Otros criterios pueden ser evaluados antes del retiro de la lista. En caso que Bancolombia (Seguridad Bancaria) encuentren el establecimiento todavía en un alto riesgo, la demanda de retiro será negada durante los 3 (tres) meses siguientes, luego se este tiempo se puede realizar nuevamente la solicitud de retiro, comenzando nuevamente el proceso.

6.8.2.4. Industrias de Alto Riesgo

Si el banco pagador posterior a la vinculación identifica o es notificado por Bancolombia que el establecimiento tiene negociaciones con industrias de alto riesgo, será entendido por las partes que dentro de los treinta (30) días calendario después de la identificación y/o notificación se ingresará al establecimiento en listas de alto riesgo. Los establecimientos son identificados como alto riesgo de acuerdo a lo siguiente:

- Está catalogado de acuerdo a su MCC. Establecimientos que realizan negocios con clientes que operan con terminales desatendidas (CAT's Customer Activated Terminals), incluyendo, pero no limitando a, gasolina, peajes, parqueaderos, cines, y venta de tiquetes de tren por autoservicio.
- Establecimientos con venta por internet.

6.8.2.5. Establecimientos Cancelados (Derogatorias)

Un establecimiento cuyo contrato de aceptación de tarjetas ha sido cancelado por el banco pagador por razones derogatorias, debe ser ingresado a Listas de Alto Riesgo bajo el indicador de riesgo asociado "X" (Derogatorias), "I" (Industria prohibida), o "S" (Ficticio). Cada establecimiento cancelado debe permanecer en la lista de alto riesgo por un periodo de seis (6) meses.

Razones derogatorias por las que un establecimiento puede ser incluido en listas de Alto Riesgo por fraude:

- Establecimiento ficticio.
- Altos volúmenes de contracargos.
- Volúmenes de crédito del establecimiento sin ningún fundamento.
- Alta proporción de desajuste entre el PCSC proporcionado por el establecimiento y el PCSC imprimido sobre la Tarjeta.
- Punto de compromiso potencial.
- Volúmenes altos de transacciones por debajo del límite de piso

Códigos Estados de Derogación (Cancelación)

Descripción códigos cancelación	Indicador de Riesgo
01 Cancelado - Fuera del negocio	X
02 Cancelado - Bancarrota	X
07 Cancelado - Comercio en custodia	X
15 Cancelado - Fraude / Riesgo de crédito	X
20 Cancelado - Factorig	X
25 Cancelado - Comercio fraude	S
26 Cancelado - Alto fraude con tarjetas	X
27 Cancelado - Comercio Ilegal	I
30 Cancelado - En liquidación	X
33 Cancelado -vendido	X

6.9. Industrias Prohibidas

Una entidad financiera pagadora no deberá afiliar establecimientos de comercio que se encuentren en industrias prohibidas, ni buscar alterar la industria verdadera para eludir políticas definidas por Ley y/o establecidas en el presente Manual Operativo Nacional de American Express y/o Reglamento Operativo Nacional de CREDIBANCO y/o Reglamentos de AMERICAN EXPRESS. Igualmente, no deberá permitir que los establecimientos de comercio presenten transacciones que fueron realizadas en industrias prohibidas.

Todas las restricciones relacionadas con las industrias prohibidas son establecidas por American Express y son aplicadas a los negocios con venta presencial y con venta no presencial.

Además de cualquier negocio ilegal de acuerdo con las Leyes y Reglamentos que rigen al establecimiento de comercio, se entienden como industrias prohibidas las siguientes:

- Juegos de apuesta (incluyendo casinos, servicios de juego, sitios de casino en Internet y bingo).
- Ventas de lotería (excepto las loterías de Gobierno Estatales y Nacionales).

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Negocios de cobranza (garantía de cheques).
- Agencias de cobranza (admisible en tarjeta).
- Servicios de restitución de crédito.
- Ventas puerta a puerta (excepto para cuentas nacionales y multinacionales).
- Mercadeo multinivel (incluyendo la venta piramidal, excluye cuentas nacionales y multinacionales)
- Prostitución (incluyendo los establecimientos de comercio involucrados en la prostitución como para masajes sin licencia y servicio de acompañantes).
- Contenido digital para adultos en Internet.
- Personas físicas y organizaciones identificadas a nivel mundial que han sido reconocidas por apoyar el terrorismo y que son listadas por el Departamento del Tesoro de Estados Unidos en la siguiente página Web:
<http://www.treasury.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/index.shtml>

CAPITULO 7: ADMINISTRACIÓN DE CONTROVERSIAS

7. ADMINISTRACIÓN DE CONTROVERSIAS

7.1. Política de Contracargo

Las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas podrán tener en cuenta la información presentada a continuación, para conocer plazos de procesamiento y requerimientos individuales relacionados con solicitud de documentos, notificación de cumplimiento, primeros contracargos, segundas presentaciones, contracargos finales, buena fe, arbitraje y cumplimiento. Además, encontrarán información correspondiente a la entrega de documentación relacionada con las transacciones disputadas.

Será de la incumbencia de la entidad financiera emisora hacer todo esfuerzo posible por resolver cualquier disputa que presente el tarjetahabiente por alguna inconformidad proveniente de una transacción realizada en un establecimiento de comercio afiliado. Cualquier transacción, que se mantenga sin disputar por el tarjetahabiente, o por la cual la entidad financiera emisora ya no tenga responsabilidad financiera, no será elegible para derechos de contracargo.

Toda controversia generada por una transacción realizada con tarjeta American Express nacional e internacional en establecimientos afiliados en Colombia, será administrada y manejada por BANCOLOMBIA.

Salvo indicación en contrario, todas las referencias a "día" o "días" en este capítulo se refieren a días corridos, además la fecha de procesamiento en la red de cualquier transacción individual es considerada el día cero (0) para el propósito del conteo de plazos de contracargo.

7.2. Ciclo de Vida de una Transacción

- **Solicitud de autorización**

Solicitud que realiza un establecimiento de comercio a CREDIBANCO para que compruebe a través de la entidad financiera emisora si la transacción puede ser autorizada, aspecto que deberá cumplirse siempre que un tarjetahabiente realice compras con tarjetas American Express en los establecimientos de comercio afiliados a nivel nacional.

A continuación, se ilustran los diferentes medios por los cuales puede aprobarse la autorización:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Autorización por voz: Verbalmente vía conexión telefónica a CREDIBANCO.
- Autorización electrónica (POS): La petición de autorización podrá hacerse electrónicamente a través de la transmisión desde un dispositivo POS a CREDIBANCO.

- **Respuesta de la autorización**

Respuesta emitida por CREDIBANCO al establecimiento de comercio, para confirmarle como concluir la transacción. Si la transacción es realizada por datáfono, se presentan los siguientes mensajes de respuesta

-

Respuesta de la Entidad Financiera Emisora	Mensaje Transmitido	Acción Emprendida
Transacción aprobada	"Aprobar"	La transacción es autorizada según se ha solicitado y los detalles son registrados en el sistema de autorización de CREDIBANCO, para incluir el código de acción y código de aprobación. La respuesta de petición de autorización es devuelta a la red.
Transacción rechazada	"Rechazar"	La entidad financiera emisora se rehúsa autorizar la transacción y emite un código de acción indicando que la autorización ha sido rechazada devuelta a la red. El establecimiento de comercio deberá negar la venta sobre la base de esta respuesta o puede solicitar una forma de pago diferente.
Transacción rechazada Recoger tarjeta	"Recoger"	La entidad financiera emisora solicita que una tarjeta sea capturada en el establecimiento de comercio. Si el sistema POS muestra una respuesta de recoger

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

		tarjeta, el establecimiento de comercio no estará obligado a hacerlo si ello va en contra de su política o es considerado inseguro por el mismo. BANCOLOMBIA, las entidades financieras emisoras en el exterior y AEGNS, no asumen responsabilidad alguna por las tarjetas que son o no recogidas.
Referir a la entidad financiera emisora	"Por Favor Llamar"	CREDIBANCO envía un mensaje a la terminal POS solicitando que el establecimiento de comercio se ponga en contacto con su centro de autorización.

- **Presentación de una transacción original**

Acción que realiza una entidad financiera pagadora de transferir por primera vez a la entidad financiera emisora, todos los detalles de una transacción para que sea honrada al establecimiento de comercio. Estos detalles son enviados a CREDIBANCO para iniciar el proceso de compensación y liquidación, transfiriendo la responsabilidad financiera a la entidad financiera emisora y finalmente al tarjetahabiente.

Con la presentación, es la primera vez que todos los detalles de una transacción se mueven desde una entidad financiera pagadora a la entidad financiera emisora.

- **Solicitud de documentos**

Exigencia que hace la entidad financiera emisora a una entidad financiera pagadora, a fin de que esta última soporte físicamente una transacción presentada en canje. Dicha exigencia incorporará detalles suficientes de la transacción para permitir a la entidad financiera pagadora identificarla, indicándose el tipo de documento que está siendo solicitado.

- **Notificación de cumplimiento**

Mensaje que permite conocer si la solicitud de documento está siendo atendida y remitida a la entidad financiera emisora. El cumplimiento, es la transferencia de la documentación

AMERICAN EXPRESS

como respaldo de la solicitud de documento desde una entidad financiera pagadora a la entidad financiera emisora.

La entidad financiera pagadora deberá enviar un mensaje de notificación de cumplimiento en respuesta a todas las solicitudes de documento. En caso que no pueda proveerse la documentación, deberá notificar a la entidad financiera emisora su imposibilidad de cumplir usando la respuesta apropiada en el mensaje de notificación de cumplimiento. Si se da esta situación, la entidad financiera pagadora tendrá limitaciones en sus derechos de segunda presentación.

Una vez se haya cumplido el plazo para atender la solicitud de documento y no se ha obtenido respuesta, la entidad financiera emisora podrá realizar un contracargo a la entidad financiera pagadora por no haber atendido la solicitud de documento, dando por terminada la controversia mediante un cargo en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio por el valor correspondiente a la transacción en disputa.

- **Primer contracargo**

Acción que ejerce la entidad financiera emisora hacia una entidad financiera pagadora, para devolver la responsabilidad financiera de una transacción realizada con tarjeta American Express en un establecimiento de comercio afiliado.

La entidad financiera emisora realizará un primer contracargo a una entidad financiera pagadora, cuando considere que la transacción no cumple con la normatividad definida para ser honrada, o al no cumplirse con los plazos establecidos para ser procesada la transacción en canje.

Para presentar un primer contracargo, la entidad financiera emisora deberá:

- Actuar dentro de los plazos especificados por la regla de contracargo aplicable y será responsable de asegurar que el tarjetahabiente entregue la información específica, cuando se le solicite y dentro de los plazos establecidos.
- Recuperar la documentación de respaldo según lo especifica la regla aplicable.
- Pasar a la entidad financiera pagadora, la documentación requerida recolectada del tarjetahabiente o preparada en respaldo del contracargo.
- Pasar a la entidad financiera pagadora los detalles específicos que hicieron que la transacción violara las políticas

- **Representación o segunda presentación**

AMERICAN EXPRESS

Acción que realiza una entidad financiera pagadora, cuando considera que la entidad financiera emisora no tiene los argumentos contundentes y sólidos para sustentar su primer contracargo o porque no envió la documentación apropiada. En esta acción, la entidad financiera pagadora decide documentar adecuadamente enviando a esta última los soportes necesarios para que el tarjetahabiente acepte la transacción.

Nota: Para las controversias generadas por transacciones realizadas con tarjetas American Express emitidas por BANCOLOMBIA, el proceso de contracargo llegará en última instancia hasta la segunda presentación o representación. En caso que BANCOLOMBIA considere que la segunda presentación realizada por la entidad financiera pagadora no posee soporte suficiente o los argumentos expuestos no son válidos, remitirá una nota 42 descontando el valor de la transacción disputada a la entidad financiera pagadora, si es diferente a BANCOLOMBIA, para que se cargue en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio la transacción comprometida; de lo contrario, BANCOLOMBIA realizará el débito directamente al establecimiento de comercio.

- **Contracargo final**

Cuando es recibida la segunda presentación relacionada a una transacción realizada con tarjeta American Express emitida en el exterior, la entidad financiera emisora podrá determinar si la entidad financiera adquirente y/o pagadora no cumple con la normatividad del Reglamento Operativo de AMERICAN EXPRESS, caso en el cual no podrá honrarse la transacción o hacer que el tarjetahabiente pague por ésta.

Por tal motivo, la entidad financiera emisora deberá procesar un contracargo final con el que transfiere nuevamente la responsabilidad financiera de la transacción en disputa a la entidad financiera adquirente y/o pagadora.

Nota: Si en un contracargo final realizado por una entidad financiera emisora en el exterior se encuentra justificación para que el establecimiento asuma la responsabilidad financiera, el valor de la transacción en disputa será trasladado a la entidad financiera pagadora, si es diferente a BANCOLOMBIA, mediante una nota 42, para que se cargue en la cuenta de depósito del establecimiento de comercio el valor correspondiente a dicha transacción; de lo contrario, BANCOLOMBIA realizará el débito directamente al establecimiento de comercio.

- **Buena fe**

El proceso de buena fe permite a las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas reconocer un cambio de responsabilidad financiera e intercambio de fondos asociado, en instancias donde la entidad financiera emisora y la entidad financiera pagadora aceptan la resolución ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.3. Buena Fe](#)).

- **Caso de arbitraje**

BANCOLOMBIA (representando a la entidad financiera pagadora en caso de no serla) podrá presentar un caso de arbitraje ante el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS, si determina (con base en una revisión de los cargos posteriores finales, de las políticas de red pertinentes y de cualquier documentación de apoyo enviada posteriormente por la entidad financiera emisora en el exterior) que hay suficiente justificación para objetar el contracargo final ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.4. Arbitraje](#)).

- **Caso de cumplimiento**

Una entidad financiera adquirente o una entidad financiera emisora podrán presentar un caso de cumplimiento ante el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS, documentando una violación de las políticas del manual de Políticas Comerciales y Operacionales vigentes al momento de la violación, además deberá cumplir con los criterios específicos para presentarlo.

Un caso de cumplimiento sólo podrá ser presentado por la parte que tiene la responsabilidad financiera (entidad financiera adquirente o entidad financiera emisora) por la(s) transacción(es) en cuestión ([Ver Reglamento Operativo Nacional. Capítulo 7. Administración de Controversias. Sección 7.5. Cumplimiento](#)).

7.3. Buena Fe

Los procesos de buena fe permiten a las entidades financieras emisoras y las entidades financieras pagadoras, resolver problemas fuera del proceso de contracargo. Para las transacciones de buena fe, la transferencia de responsabilidad financiera ocurrirá sólo después de un acuerdo entre las partes implicadas en la disputa.

7.3.1. Petición de Buena Fe

Una entidad financiera pagadora puede presentar una petición de buena fe a la entidad financiera emisora, cuando identifica una transacción que puede ser resuelta a través de una petición de buena fe. La entidad financiera pagadora deberá incluir toda la información y documentación de respaldo requerida para facilitar el análisis y resolución de la petición de buena fe, además de remitirla dentro de los siguientes ciento ochenta (180) días a la fecha de autorización de la transacción correspondiente. Una vez haya transcurrido este periodo, la entidad financiera emisora no está obligada a recibir el caso presentado por la entidad financiera pagadora como gestión de cobro de buena fe, pero podrá determinar la realización de la gestión sin que se genere ningún compromiso por

AMERICAN EXPRESS

parte de la entidad financiera emisora a la entidad financiera pagadora. La entidad financiera pagadora no deberá remitir más de una petición de buena fe en la misma transacción. Las peticiones de buena fe posteriores se permitirán solamente después que se hayan aceptado, cancelado o rechazado peticiones de buena fe que estaban en proceso

7.3.2. Dirección de Presentación de Buena Fe

La entidad financiera pagadora que utilice el proceso de presentación de buena fe tanto para transacciones locales como internacionales, deberá enviar la petición con toda la documentación de apoyo que se requiera a la siguiente dirección:

Área de Procesos de American Express de BANCOLOMBIA.

Correo electrónico: soportesamex@bancolombia.com.co

Dirección: Av. los industriales Cra. 48 # 26-85 Torre Norte Piso 9 Sector A Puesto 95 Medellín-Colombia.

7.4. Arbitraje

Los procesos de arbitraje realizados para resolver disputas y violación de políticas permiten a entidades financieras pagadoras y entidades financieras emisoras, solucionar asuntos fuera del proceso de contracargos relacionados con transacciones realizadas con tarjetas American Express. El comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS manejará todos los casos de este tipo, en consecuencia todas las decisiones tomadas por éste serán finales y se requerirá que todas las entidades financieras cumplan con estas decisiones; aceptando la responsabilidad financiera según lo determine dicho comité.

Si BANCOLOMBIA (representando a la entidad financiera pagadora en caso de no serla) determina que existe justificación suficiente para disputar un contracargo final enviado por una entidad financiera emisora en el exterior, deberá presentar el caso para dar solución ante el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS. Estas disputas se deben desarrollar documentando y explicando las razones por las cuales, la entidad financiera emisora en el exterior debe honrar la transacción. Una presentación de un caso de arbitraje deberá ser recibida por el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS dentro de cuarenta y cinco (45) días de la fecha de procesamiento en la red del contracargo final.

7.5. Cumplimiento

Una entidad financiera pagadora o una entidad financiera emisora, podrá presentar un caso de cumplimiento ante el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS, documentando esta situación mediante lo registrado en el manual de Políticas Comerciales y Operacionales vigente; siempre y cuando satisfaga los siguientes criterios:

AMERICAN EXPRESS

- Un caso de cumplimiento podrá presentarse cuando no hay disponible un derecho de primer contracargo, segunda presentación o contracargo final.
- El participante que presenta el caso debe ser capaz de entregar evidencia de haber sufrido o que sufrirá una pérdida financiera debido a la violación de lo reglamentado, reconociendo que ésta no podrá ser utilizada como único motivo de la reclamación.

Una presentación de cumplimiento que involucre una transacción deberá ser recibida por el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS dentro de ciento ochenta (180) días de la fecha de procesamiento en la red de la presentación.

Para cualquier violación que no involucre una transacción, la presentación del caso deberá ser recibida por el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS dentro de ciento ochenta (180) días de la fecha en que ocurrió la violación.

7.6. Solicitud de Documentos y Contracargos

7.6.1. Transacción Electrónica

BANCOLOMBIA deberá solicitar el documento soporte a través de correo electrónico a la entidad financiera pagadora, la cual recuperará el documento y lo enviará al correo soportesamex@bancolombia.com.co. La entidad financiera pagadora deberá remitir los documentos requeridos en los siguientes doce (12) días corridos a la fecha de solicitud.

En caso que la entidad financiera pagadora no logre recuperar el documento solicitado al establecimiento de comercio, Bancolombia procesará un reverso en los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se determine el incumplimiento por medio de una nota 42.

7.6.2. Transacción Manual

BANCOLOMBIA deberá solicitar el documento soporte a través de correo electrónico a la entidad financiera pagadora, la cual deberá recuperar el documento dentro de los siguientes ocho (8) días a la fecha de solicitud y enviarlo al correo soportesamex@bancolombia.com.co.

Si se presenta el caso en que la entidad financiera pagadora no atienda una solicitud de copia realizada por BANCOLOMBIA, esta última remitirá una nota 42 a la entidad financiera pagadora para que ésta a su vez cargue a la cuenta de depósito del establecimiento de comercio el valor de la transacción correspondiente a la solicitud de documento no atendida en caso que el establecimiento de comercio no tenga recursos, la entidad financiera pagadora asume el cargo.

7.6.3. Proceso de Controversia

De acuerdo con la documentación suministrada por la entidad financiera pagadora, Bancolombia tramitará la controversia ante la entidad financiera emisora de acuerdo con los lineamientos definidos por AMERICAN EXPRESS.

Si el contracargo de la transacción adquirida es justificado y se determina que el establecimiento de comercio debe asumir la responsabilidad financiera por dicha transacción, BANCOLOMBIA remitirá una nota 42 a la entidad financiera pagadora para que ésta a su vez cargue a la cuenta de depósito del establecimiento de comercio el valor de la transacción correspondiente a la solicitud de documento no atendida en caso que el establecimiento de comercio no tenga recursos, la entidad financiera pagadora asume el cargo.

La ENTIDAD FINANCIERA PAGADORA enviará al establecimiento de comercio una carta que soporte el débito procesado, identificando el motivo y los datos básicos de la transacción original.

7.7. Reglas y Políticas de Contracargo

BANCOLOMBIA y las entidades financieras pagadoras, deberán acatar todas las reglas de las políticas de contracargo aplicables.

7.7.1. Causales de Contracargo para una Transacción

Los códigos de las causales que se emplearán para generar un contracargo originado por una transacción realizada con tarjeta American Express emitida por BANCOLOMBIA en establecimientos de comercio afiliados a nivel nacional, serán los mismos aplicables en el Reglamento Operativo Nacional de CREDIBANCO.

A continuación se presentan las causales válidas para la resolución de controversias:

- Causal 13 "Actividad no Autorizada al Establecimiento"
 - **Definición:** Aplica para aquellas transacciones de venta procesadas en el establecimiento de comercio que corresponden a operaciones distintas a su actividad económica (MCC) vigente en el sistema.
 - **Primer Contracargo:**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar, contados a partir de la fecha de recibida la transacción original a través del proceso de canje y compensación.

Documentación Soporte: No requiere.
 - **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo a través del proceso de canje y compensación para ejercer la representación.

Documentación Soporte: No requiere.

AMERICAN EXPRESS

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibida la transacción de representación a través del proceso de canje y compensación, para practicar el contracargo final.

Documentación Soporte: No requiere.

• Causal 24 "Alteración del Valor"

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

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

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

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de soporte de parte del tarjetahabiente para contracargar si fuere pertinente, evento en el cual, dentro del mismo plazo debe remitir la documentación de soporte a la entidad financiera pagadora.

Documentación Soporte:

- Copia del comprobante de la transacción suministrado por el tarjetahabiente.
- Copia simple de la comunicación del tarjetahabiente donde protesta la transacción.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora cuenta con ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo a través del proceso de canje y compensación.

AMERICAN EXPRESS

Documentación Soporte:

- Copia de la documentación de soporte del contracargo
- Copia del comprobante suministrado por el establecimiento de comercio y demás evidencia documental que considere pertinente.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar y enviar la documentación, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte: Copia de la documentación soporte de la representación y demás evidencia documental que considere pertinente.

• Causal 25 "Error de Proceso"

- **Definición:** Corresponde a aquella transacción en la que se discute que la entidad financiera pagadora ha incurrido en un error al procesar la transacción, de acuerdo con los códigos de error mencionados a continuación:
- *Código de error "01":* Comprobante capturado por el sistema CREDIBANCO más de una vez. Se da cuando se presentan uno o más comprobantes con el número de tarjeta, fecha, autorización, valor y código de comercio idénticos.
- *Código de error "02":* Error en la captura.
- *Código de error "03":* Transacción no corresponde a BANCOLOMBIA.
- *Código de error "04":* Consignación de un comprobante de depósito electrónico y uno pasado por la máquina imprinter correspondientes a una misma transacción.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de soporte de parte del tarjetahabiente para contracargar si fuere pertinente, evento en el cual, dentro del mismo plazo debe remitir la documentación de soporte a la entidad financiera pagadora. En el registro de canje, el error correspondiente debe registrarse en el campo veintidós (22).

Documentación Soporte si la devolución es por código de error 01:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Copia del extracto de la cuenta del tarjetahabiente donde figure la doble facturación.
- Copia de la carta del tarjetahabiente en la cual reclama el doble cargo.

Documentación Soporte si la devolución es por código de error 02, 03 o 04:

- Copia del(los) comprobante(s) en poder del tarjetahabiente.
- Copia del(los) comprobante(s) suministrado(s) por la entidad financiera pagadora.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte: Copia de los comprobantes consignados por el establecimiento de comercio y de los documentos recibidos de BANCOLOMBIA en la aplicación del contracargo.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte si el código de error es 01, 02, 03 o 04:

Todos los documentos relacionados en los pasos anteriores de la controversia.

- Causal 26 "Firma no corresponde" Tarjetahabiente no autorizó o no participó en la transacción.

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

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de soporte de parte del tarjetahabiente para contracargar, si fuere pertinente, evento en el cual, dentro del mismo

AMERICAN EXPRESS

plazo debe remitir la documentación de soporte a la entidad financiera pagadora.

Documentación Soporte:

Copia del comprobante remitido por la entidad financiera pagadora en la solicitud de documento.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte: Copia del comprobante.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para el contracargo final y para enviar la documentación, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte:

- Copia del comprobante.
- Estudio grafológico por parte de INCOCRÉDITO o de una entidad certificada por el área de riesgos de CREDIBANCO, que demuestre que la firma registrada en el comprobante no corresponde a la firma registrada en el panel de firma de la tarjeta recuperada.

Firma no corresponde para transacciones de depósito: Esta es la única causal de contracargos que BANCOLOMBIA puede aplicar a las transacciones de depósitos electrónicos POS – con captura de datos, realizadas con tarjetas American Express, siempre y cuando:

- acredite que se trata de un cruce de firmas por error del establecimiento de comercio.
- acredite que la tarjeta ha sido reportada como perdida o robada, y por ser recuperada posteriormente, se haya podido establecer que la firma estampada en el comprobante de venta es diferente a la registrada en el panel de firma de la tarjeta, con la cual se efectuó la transacción.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

En el primer caso (i) la documentación de soporte se limita al aporte de la copia de los comprobantes. En el segundo evento (ii) debe allegarse además copia del reporte de bloqueo y copia del anverso y reverso de la tarjeta recuperada.

- Causal 27 "Comodín sin Soporte"

- **Definición:** Causal aplicable, sólo a transacciones de pago. Cuando BANCOLOMBIA recibe una transacción de pago, para la cual han utilizado el bin de su entidad como comodín, con el fin de enviar una transacción de pago, sin hacerle llegar el cupón de pago como soporte; tendrá ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha en que la recibe a través del sistema de canje, para contracargar la transacción a la entidad financiera pagadora.

Documentación Soporte: No requiere.

- Causal 28 "Solicitud de Documento no Atendida"

- **Definición:** Corresponde a aquella transacción presentada en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, en la cual BANCOLOMBIA ha realizado solicitud de copia del documento que da origen al cargo y la entidad financiera pagadora no ha atendido dicha solicitud.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de vencimiento de los plazos para el suministro del documento solicitado.

Documentación Soporte: Copia del registro de la solicitud a través del sistema de canje y compensación (transacción 52 o 54).

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte:

Copia del soporte en el cual se acredite que envió la copia del comprobante a BANCOLOMBIA dentro del plazo establecido.

AMERICAN EXPRESS

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para el contracargo final y para enviar la documentación, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte: No requiere.

• Causal 29 "Presentación Extemporánea de una Transacción"

- **Definición**

Corresponde a aquella transacción presentada en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, por fuera de los plazos establecidos para su presentación a BANCOLOMBIA.

Si la entidad financiera pagadora presenta una transacción a BANCOLOMBIA en el sistema CREDIBANCO, por el sistema de canje y compensación después de quince (15) días calendario de realizada la consignación por parte del establecimiento de comercio, la entidad financiera pagadora asume el pago del comprobante y no tiene derecho a representación. En consecuencia, la entidad financiera pagadora asume la responsabilidad del contracargo por la presentación tardía, sin perjuicio de que presente la transacción a una gestión de cobro de buena fe.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de recibida la transacción en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación.

Documentación Soporte: No requiere.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación correspondiente, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte: Copia del comprobante en poder de la entidad financiera pagadora.

AMERICAN EXPRESS

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo final, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte: No requiere.

• Causal 30 "Fotocopia Deficiente"

Esta causal aplica para aquella transacción en la que la copia de comprobantes de transacciones manuales, tiras de auditoría y documentos de convenio especial es ilegible.

- **Definición:** Corresponde a aquella transacción presentada en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, para las cuales BANCOLOMBIA ha realizado una solicitud de copia del documento que da origen al cargo y la entidad financiera pagadora ha entregado un documento que no cumple con las condiciones para el suministro de un comprobante.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de soporte remitida por la entidad financiera pagadora, como respuesta a una solicitud directa de BANCOLOMBIA respecto al vencimiento de los plazos para el suministro del documento solicitado.

Documentación Soporte:

Copia del comprobante enviado por la entidad financiera pagadora.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte: Copia del comprobante en poder de la entidad financiera pagadora.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de recibida la representación.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Documentación Soporte: Copia del comprobante enviado por la entidad financiera pagadora.

- Causal 34 "Suscripción o Servicio Suspendido"

- **Definición:** Corresponde a aquella transacción presentada en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, en la cual BANCOLOMBIA ha recibido una reclamación del tarjetahabiente, soportada mediante copia de la comunicación dirigida al establecimiento de comercio, que acredita la cancelación del servicio o la suscripción. La comunicación de cancelación del servicio o de la suscripción por parte del tarjetahabiente debe tener fecha de radicación en el establecimiento de comercio de por lo menos treinta (30) días calendario antes del corte del periodo facturado o consistir en un preaviso de cancelación del servicio o suscripción dado al respectivo establecimiento de comercio con la antelación prevista en el contrato correspondiente.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de parte del tarjetahabiente.

Documentación Soporte:

Copia de la comunicación del tarjetahabiente desconociendo el cargo.

Copia de la comunicación del tarjetahabiente dirigida al establecimiento de comercio cancelando el servicio o la suscripción.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte:

Copia de las comunicaciones recibidas de BANCOLOMBIA.

Copia del documento soporte firmado por el tarjetahabiente, en el cual conste la fecha de vencimiento del contrato de servicio o suscripción.

Copia del documento soporte firmado por el tarjetahabiente, en el cual conste la renovación de un contrato de servicio o suscripción ya vencido.

AMERICAN EXPRESS

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para el contracargo final y para enviar la documentación, contados a partir de la fecha de la representación.

Documentación Soporte: Todos los documentos relacionados en los pasos anteriores de la controversia.

• Causal 35 "Valor no Autorizado en Convenio"

- **Definición**

Corresponde a aquella transacción presentada en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, en la cual BANCOLOMBIA ha recibido una reclamación escrita del tarjetahabiente, en la que argumenta no haber realizado la transacción o haberla realizado pero por un valor diferente al cargado en su cuenta.

En los eventos en el que el establecimiento de comercio asume la responsabilidad, el documento de afiliación, en caso de constar en medio físico, posee la condición de documento sustituto. De ser confirmada la integridad, autenticidad y origen de este documento, la controversia se resolverá a favor del establecimiento de comercio, efectuando el cargo correspondiente a la cuenta del tarjetahabiente.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de parte del tarjetahabiente.

Documentación Soporte:

Copia de la comunicación del tarjetahabiente

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte:

Copia de la comunicación recibida de BANCOLOMBIA.

AMERICAN EXPRESS

Copia del documento soporte firmado por el tarjetahabiente, en el cual conste el valor de la transacción cargada.

Factura de venta del producto o servicio.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de recibida la representación.

Documentación Soporte:

Copia de la comunicación recibida del tarjetahabiente.

Todos los documentos relacionados en los pasos anteriores de la controversia.

• Causal 36 "Sin Recibir Mercancía o no Corresponde a lo Descrito"

- **Definición:** Corresponde a aquella transacción presentada en el sistema CREDIBANCO en canje y compensación por la entidad financiera pagadora, en la cual BANCOLOMBIA ha recibido una reclamación escrita del tarjetahabiente, en la que argumenta no haber recibido la mercancía o haberla recibido en condiciones diferentes a las pactadas con el establecimiento de comercio.

- **Primer Contracargo**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para contracargar, contados a partir de la fecha de recibida la documentación de parte del tarjetahabiente.

Documentación Soporte: Copia de la comunicación del tarjetahabiente en la cual exponga de manera detallada las razones por las cuales no acepta el cargo.

- **Representación**

Plazo: Una entidad financiera pagadora tiene ocho (8) días calendario para representar y enviar la documentación soporte, contados a partir de la fecha de recibido el primer contracargo.

Documentación Soporte:

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Copia de la comunicación recibida de BANCOLOMBIA.

Copia del documento soporte firmado por el tarjetahabiente, en el cual conste las características del producto.

Copia del documento soporte firmado por el tarjetahabiente, en el cual conste el recibido de la mercancía por parte del tarjetahabiente (sólo si existe dicha constancia).

Copia de la factura de venta del producto o servicio.

- **Contracargo Final**

Plazo: BANCOLOMBIA tiene ocho (8) días calendario para efectuar este contracargo, contados a partir de la fecha de recibida la representación.

Documentación Soporte:

Copia de la comunicación recibida del tarjetahabiente.

Todos los documentos relacionados en los pasos anteriores de la controversia.

Aparte de las causales definidas y para dar cumplimiento al ciclo y flujo normal de una controversia, se han definido políticas que las entidades financieras miembro del sistema de pago de tarjetas deben tener en cuenta para tomar una acción frente a la transacción controvertida.

7.8. Plazos de Procesamiento

Todos los plazos descritos a continuación son medidos en días corridos, salvo indicación en contrario. La fecha de procesamiento en la red es el día cero (0) para el propósito del conteo de plazos de contracargo.

ETAPA DE PROCESAMIENTO	PLAZOS ASOCIADOS
Autorización	Una autorización tiene una duración de treinta (30) días. Si es retenida por más de treinta (30) días de la fecha en que se obtuvo la autorización original, la transacción deberá ser re-autorizada para evitar posibles contracargos resultantes.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

<p>Presentación</p>	<p>Todos los pagarés deberán ser presentados por la entidad financiera pagadora a la entidad financiera emisora para su compensación dentro de los siguientes quince (15) días a la fecha de consignación del comprobante por parte del establecimiento de comercio.</p> <p>Presentar un pagaré más de quince (15) días de la fecha de consignación del comprobante por parte del establecimiento de comercio, puede hacer que la transacción se vea sujeta a un contracargo.</p> <p>(Ver Causal 29 "Presentación Extemporánea de una Transacción").</p>
<p>Solicitud de Documento</p>	<p>Si la entidad financiera emisora intenta presentar un contracargo que requiere de una solicitud de documento, esta solicitud deberá hacerse dentro de los siguientes ciento ochenta (180) días a la fecha de realizada la transacción.</p> <p>La entidad financiera pagadora deberá aceptar y cumplir con otros requerimientos de documentación, cuando la entidad financiera emisora así lo requiera.</p>
<p>Notificación de Cumplimiento</p>	<p>La notificación de cumplimiento deberá ser suministrada por la entidad financiera pagadora dentro de los siguientes ocho (8) días a la fecha de procesamiento en la red de la solicitud de documento. Las entidades financieras que no envíen la notificación de cumplimiento requerida en respuesta a una solicitud de documento, verán</p>

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

	<p>limitados sus derechos de segunda presentación.</p> <p>(Ver Causal 28 "Solicitud de Documento no Atendida").</p>
Primer Contracargo	<p>Un primer contracargo deberá ser enviado a la red dentro de los siguientes ocho (8) días a la fecha de procesamiento en la red de la presentación para la transacción disputada, salvo indicación en contrario en la regla aplicable.</p> <p>La omisión de cumplir con los plazos por parte de la entidad financiera emisora permitirá a la entidad financiera pagadora interponer una segunda presentación.</p>
Segunda Presentación	<p>Una segunda presentación deberá ser enviada a la red por la entidad financiera pagadora dentro de los siguientes ocho (8) días a la fecha de procesamiento en la red del primer contracargo.</p>
Contracargo Final	<p>La entidad financiera emisora en el exterior deberá interponer un contracargo final y enviar la documentación correspondiente a BANCOLOMBIA (representando a la entidad financiera pagadora en caso de no serla), dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días a la fecha en que se procesó la representación.</p>
Buena Fe	<p>Las transacciones de buena fe realizadas con tarjetas American Express emitidas en el exterior, por su naturaleza no están sujetas a los plazos del</p>

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

	ciclo de vida de las transacciones normales.
Arbitraje	Una presentación de un caso de arbitraje deberá ser recibida por el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días a la fecha de procesamiento en la red del contracargo final.
Cumplimiento	<p>Una presentación de un caso de cumplimiento que involucre una transacción deberá ser recibida por el comité de arbitraje AMERICAN EXPRESS dentro de los siguientes ciento ochenta (180) días a la fecha de procesamiento en la red de la presentación.</p> <p>Para cualquier violación que no involucre una transacción, la presentación del caso deberá hacerse dentro de los siguientes ciento ochenta (180) días a la fecha en que ocurrió la violación.</p>

CAPITULO 8: GLOSARIO

8. GLOSARIO

American Express (AMEX)	American Express Travel Related Services Company.
American Express Global Network Services (AMERICAN EXPRESS)	División comercial de American Express o una entidad de American Express responsable de administrar la relación comercial con las entidades financieras adquirentes y emisoras que no son entidades de American Express.
ATM (Automatic Teller Machine)	Terminal desatendido con tecnología avanzada que permite a través de la lectura de datos de la banda magnética de una tarjeta, la captura por parte del tarjetahabiente de datos de validación, dispensar efectivo, entre otras funciones.
Avance	Transacción mediante la cual un tarjetahabiente tiene acceso a través de un producto American Express, a los fondos de una cuenta y/o un crédito otorgado; este acceso puede ser manual o electrónico.
Bines o Prefijos	Número de seis (6) dígitos asignado por American Express a cada una de las entidades financieras emisoras miembro, y que conforman los primeros seis (6) dígitos del número de identificación de un producto (tarjeta) de American Express; su objetivo es posibilitar la identificación de cada entidad financiera y de los productos de la marca, así como de enlazar la información durante los procesos de intercambio, canje, compensación y liquidación. Los únicos prefijos que pueden contener los bines de las tarjetas American Express son 34, 35 y 37.

**REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS
AMERICAN EXPRESS**

Canje Enviado

Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes, las cuales son enviadas al proceso de canje por una entidad financiera pagadora, con el propósito de que la entidad financiera emisora involucre en su proceso de facturación a los tarjetahabientes; así como aquellas transacciones que en su función de entidad financiera emisora someta a controversia.

Canje Enviado Internacional (Outclear)

Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes internacionales en Colombia, las cuales son enviadas por BANCOLOMBIA como entidad financiera adquirente al proceso de canje, con el propósito de que la entidad financiera emisora en el exterior involucre en su proceso de facturación a los tarjetahabientes; así como aquellas transacciones de controversia que sean procesadas.

Canje Internacional

Es el intercambio de información entre todos los miembros de American Express por medio de la transferencia electrónica de datos.

Corresponde al total de las transacciones realizadas por los tarjetahabientes, que son adquiridas por las entidades

AMERICAN EXPRESS

Canje Recibido

financieras pagadoras que las presentan en el proceso de canje, con el propósito de que la entidad financiera emisora honre a través del cargo a sus tarjetahabientes las transacciones realizadas en los establecimientos de comercio y asuma la responsabilidad financiera en nombre de sus tarjetahabientes y a favor de la entidad financiera pagadora; así como aquellas transacciones de controversia que sean procesadas.

Canje Recibido Internacional (Inclear)

Corresponde al total de las transacciones realizadas por tarjetahabientes de BANCOLOMBIA presentadas por la entidad financiera adquirente en el exterior en el proceso de canje, con el propósito de que BANCOLOMBIA honre a través del cargo a sus tarjetahabientes las transacciones realizadas en los establecimientos de comercio y asuma el efecto financiero en nombre de sus tarjetahabientes y a favor de la entidad financiera adquirente en el exterior, así como aquellas transacciones de controversia que sean procesadas. Dentro de este movimiento también se encuentran los diferentes cobros que AMERICAN EXPRESS involucre.

Carta de Compensación

Es el informe consolidado de los procesos de canje, liquidación y compensación, así como de otros valores producto de operaciones no ligadas directamente con el intercambio transaccional (cuotas, ajustes, etc.), en el cual

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

se refleja la posición financiera neta de cada una de las entidades financieras, desde el punto de vista local e internacional.

Ciclo de Vida de la Transacción

Describe todas las etapas involucradas en el procesamiento de una transacción, identificando el flujo que ésta sigue desde su origen hasta finalizar en un posible proceso de arbitraje e involucrando a las partes que en dicho proceso intervienen, como son entidades financieras y la red de procesamiento.

Compensación

Proceso mediante el cual se establecen las posiciones netas para cada una de las entidades financieras, basándose en las transacciones presentadas por cada entidad al proceso de canje y en las políticas de liquidación establecidas, con el fin de que se abonen las transacciones a los establecimientos de comercio afilados, se cargue a los tarjetahabientes y se liquide satisfactoriamente a cada entidad financiera involucrada en el proceso, ordenando transferir los fondos respectivos a cada entidad financiera pagadora en las cuentas de depósito previamente definidas para tal fin.

Comprobante de Venta

Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de venta, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de un producto American Express de los fondos de una cuenta o un crédito otorgado.

Comprobante Electrónico

Documento en el cual se registra la realización electrónica de una transacción de venta y/o avance, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de un producto American

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Express de los fondos de una cuenta o un crédito otorgado.

Cuenta de Depósito

Cuenta de ahorros o corriente registrada por los establecimientos de comercio en el contrato de afiliación al negocio de American Express, con el fin de que en ella le sean abonadas por la respectiva entidad financiera pagadora, las ventas de los bienes y/o servicios que le fueron pagados con tarjetas American Express.

Depósito Electrónico

Abono que realiza la entidad financiera pagadora al establecimiento de comercio en una cuenta de depósito previamente establecida, como pago a una transacción originada en un dispositivo electrónico.

Entidad Financiera Pagadora

Entidad vinculada al negocio de American Express mediante un Acuerdo, en el cual se faculta para habilitar una cuenta de depósitos, a solicitud de un establecimiento de comercio, a fin de realizar los abonos y/o cargos en dicha cuenta derivados de las transacciones realizadas con productos de American Express. Las entidades financieras pagadoras serán exclusivamente, BANCOLOMBIA y las entidades financieras miembro de CREDIBANCO, las cuales hayan sido certificadas para pagar transacciones de American Express.

Establecimiento de Comercio afiliado

Cualquier entidad, persona, firma o corporación que ha suscrito un contrato de afiliación al negocio de American Express, en el cual dicha entidad se compromete a recibir pagos de sus bienes y/o servicios con productos American Express en sus puntos de atención, y a transferir la responsabilidad de dichos cargos a la entidad financiera pagadora.

GLOBE (Global Online Business Exchange)

Servidor basado en Windows NT que funciona como un procesador de interfaces entre una entidad financiera y AMERICAN EXPRESS. La plataforma está conformada por computadoras, software, equipo para trabajo en red, sistemas de seguridad y componentes para

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

telecomunicaciones en general. Está ubicado en las instalaciones de CREDIBANCO y su función es conectar el centro de procesamiento con la red global de American Express (AMERICAN EXPRESS), sirviendo de enlace o puerta para que las entidades financieras, por medio de CREDIBANCO, envíen y reciban transacciones a través AMERICAN EXPRESS.

Intercambio

Proceso a través del cual una entidad financiera presenta transacciones a las demás entidades financieras y ésta a su vez recibe transacciones de ellas, tanto desde su función como entidad financiera emisora, así como desde su posición de entidad financiera pagadora.

Liquidación

Proceso mediante el cual una entidad establecida (CREDIBANCO y/o AMERICAN EXPRESS) aplica las políticas definidas para la liquidación de las transacciones recibidas en canje, realizando los cálculos respectivos y determinando los valores a cargo o a favor de cada entidad financiera por cada uno de los conceptos involucrados.

Manual de Políticas Comerciales y Operacionales

Manual diseñado con el objetivo de proporcionar a las entidades financieras, la información necesaria para participar en el negocio de American Express tal como lo exigen los acuerdos y políticas de operación establecidas.

Medios de Acceso

Conjunto de dispositivos, terminales y medios en general (ej. POS, ATM, Internet, etc.) distribuidos en el ámbito mundial y a través de los cuales se da origen a una transacción con una tarjeta de crédito o débito, mediante la captura de datos y el procesamiento de dicha transacción.

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

Novedades de Establecimientos de Comercio	Afiliaciones, activaciones, bloqueos, habilitaciones de cuenta, cambios de cuenta y actualización de comisiones de establecimientos de comercio afiliados.
OpsNet	Dispositivo implementado en las entidades financieras adquirentes y emisoras de AMERICAN EXPRESS, a través del cual se administra y controla el proceso de controversias internacionales y, se envía y recibe la documentación soporte respectiva.
PCI	Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago.
Procesador de Información	Compañía tercerista certificada por BANCOLOMBIA y/o American Express para prestar servicios de procesamiento en nombre de una entidad financiera adquirente o emisora. Para el negocio de American Express, CREDIBANCO figura como la entidad procesadora de información, sin perjuicio que a futuro y a discreción de Bancolombia s.a, este servicio lo preste un tercero.
Resolución de Disputas	Procedimiento usado para resolver asuntos entre las entidades financieras respecto de las políticas establecidas en el presente Reglamento Operativo Nacional y/o Reglamentos de AMERICAN EXPRESS, así como para determinar la responsabilidad financiera por la transacción disputada.
Servidores Web	Permiten a los usuarios de Internet ver las páginas Web e interactuar con los establecimientos de comercios en la Web. Puesto que estos servidores son totalmente accesibles por parte del público usuario de Internet, es crucial el escaneo para detectar vulnerabilidades.

AMERICAN EXPRESS

Switch Financiero

Proceso que involucra el procesamiento, enrutamiento e intercambio de transacciones o información financiera y/o administrativa entre las diferentes entidades nacionales e internacionales involucradas en el negocio de American Express, a través de una infraestructura tecnológica conformada entre otros por un centro de procesamiento y una red que habilite el flujo e intercambio de datos.

Transacción

Es el registro financiero de cualquier compra, pago, avance o retiro de efectivo generado en cualquier medio de acceso, mediante la utilización de una tarjeta crédito o débito.

Transacciones Autorizadas por Voz

Son transacciones que son autorizadas a través de una llamada telefónica, realizada por el establecimiento de comercio a la central de autorizaciones implementado para American Express.

Transacción Electrónica

Aquella transacción realizada a través de un dispositivo electrónico, bien sea un POS o un ATM en los cuales se registra lectura de la banda magnética de la tarjeta, o a través de medios no presenciales como Internet, órdenes por correo/teléfono, etc.

Transacción Fraudulenta

Aquella transacción no realizada por el titular de la tarjeta u originada en la falsificación y/o adulteración parcial o total de la tarjeta o del pagaré y/o comprobante de venta de la transacción manual o comprobante de venta de la transacción electrónica.

Transacción realizada con una tarjeta American Express bajo la circunstancia de que la entidad financiera emisora de la

REGLAMENTO OPERATIVO NACIONAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS PAGADORAS

AMERICAN EXPRESS

- Transacción Local** tarjeta y la entidad financiera pagadora que haya afiliado al establecimiento de comercio donde se realiza la transacción, sean locales, es decir se encuentren establecidas en Colombia.
- Transacción Referida** Transacción que es autorizada por CREDIBANCO en representación de la entidad financiera emisora bajo circunstancias en que esta última no pueda responder a una solicitud de autorización en el intervalo de tiempo establecido; dicha autorización será emitida de acuerdo a unos parámetros predefinidos por la entidad financiera emisora.
- Violación de Políticas** Procedimiento usado para resolver problemas entre las entidades financieras, respecto de una violación de las políticas definidas en el manual de Políticas Comerciales y Operacionales de AMERICAN EXPRESS.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Todos los documentos relacionados a continuación se encuentran publicados en el sitio de American Express para establecimientos,

<http://www2.americanexpress.com.co/cs/Satellite?c=Page&cid=1259763482256&pagina=AmexColombia%2FPage%2FAmexEstablecimientos&rendermode=previewnoinsite>

1. Formato Solicitud Afiliación Establecimientos American Express.
2. Contrato de afiliación de establecimientos al sistema American Express para ventas especiales.
3. Registro de visita a comercio - venta presencial
4. Registro de visita a comercio - venta no presencial