

El presente reglamento (el "Reglamento") que se suscribe bajo el Contrato Comercial de Afiliación a RBM (en adelante el "Contrato de Afiliación"), tiene como objeto reglamentar la afiliación de la persona jurídica o natural afiliada a Redeban Multicolor S.A. o RBM (en adelante el "AFILIADO") al Sistema de Pagos RBM (en adelante el "Sistema RBM") y todos los sistemas de pago que se encuentren autorizados y habilitados bajo el Sistema RBM, que incluyen: (i) el sistema de tarjetas emitidas por MasterCard (en adelante el "Sistema MasterCard") cuyas condiciones específicas se podrán consagrar, de tiempo en tiempo, en un anexo al presente Reglamento y bajo el cual RBM está facultado para afiliar comercios a dicho sistema al ostentar la franquicia MasterCard para la afiliación de comercios en Colombia; (ii) el sistema de pagos de Visa Inc. (en adelante el "Sistema de Visa"), cuyas condiciones específicas se podrán consagrar, de tiempo en tiempo, en un anexo al presente Reglamento y bajo el cual RBM está facultado para afiliar comercios a dicho sistema en virtud de la calidad de Procesador No Miembro de Visa que le fue otorgada en Colombia al celebrar el Client Services and Trademark License Agreement con Visa International Servicios de Pago España S.R.L.U. (en adelante "VISPE"), compañía que forma parte del grupo Visa Inc.; (iii) el sistema de tarjetas emitidas por JCB International Ltd. (en adelante el "Sistema JCB") cuyas condiciones específicas se podrán consagrar, de tiempo en tiempo, en un anexo al presente Reglamento y bajo el cual RBM está facultado para afiliar comercios a dicho sistema al ostentar la licencia JCB para la afiliación de comercios en Colombia; y (iv) todos aquellos demás sistemas de pago de franquicias internacionales o entidades que en el futuro ostente RBM, los cuales serán incorporados al presente Reglamento mediante anexos al mismo, de ser requerido. Para todos los efectos legales se entenderá que cualquier referencia al Sistema RBM incorpora los demás sistemas cobijados bajo este Reglamento. Cuando se haga referencia exclusivamente a un sistema específico, se entenderá que solamente se hace referencia a disposiciones, deberes u obligaciones aplicables a dicho sistema concretamente. La afiliación al Sistema RBM implica la afiliación a todos los demás sistemas cobijados bajo el mismo.

Este Reglamento se regirá bajo las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- OBLIGACIONES DEL AFILIADO.** El AFILIADO se obliga a:

1. Cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato de Afiliación y sus Anexos, en los términos allí indicados.
2. Cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Reglamento y todos sus Anexos.
3. Aceptar como medio de pago de bienes y servicios, en sus puntos de venta acordados con RBM, la presentación de los medios de pago habilitados por RBM y que hayan sido efectivamente activados una vez surtido el procedimiento y la negociación correspondiente por parte del AFILIADO ante las entidades financieras adquirentes e Incocrédito o la entidad que para el efecto designe RBM. Entre estos medios de pago se incluyen, pero sin limitarse, los siguientes:
  - (a) Tarjetas de crédito y/o débito locales emitidas por las entidades financieras que ostentan el carácter de (i) accionistas o (ii) usuarios no accionistas de RBM, y que sean procesadas por RBM (en adelante las "Tarjetas Locales"); siempre y cuando cumplan con los requisitos y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
  - (b) Tarjetas de crédito y débito MASTERCARD y débito MAESTRO (a través de dispositivos electrónicos) emitidas en el país o en el exterior (en adelante las "Tarjetas MasterCard")
  - (c) Tarjetas de crédito VISA y tarjetas de pago VISA y Visa Electrón (a través de dispositivos electrónicos, mediante voz o manuales) (en adelante las "Tarjetas Visa").
  - (d) Tarjetas de crédito y débito JCB (a través de dispositivos electrónicos) emitidas en el país o en el exterior (en adelante las "Tarjetas JCB")
  - (e) Tarjetas de crédito y débito de otras franquicias internacionales o nacionales, de las cuales RBM ostente la autorización para afiliar comercios y procesar dichas transacciones en Colombia, u obtenga de un tercero debidamente autorizado por dichas franquicias la autorización para afiliar comercios y/o procesarlas (en adelante las "Tarjetas Franquiciadas").
  - (f) Medios de pago soportados en plataformas tecnológicas o soluciones, actuales o futuras, desarrolladas por RBM (las soluciones CeluCompra, Banca Móvil, Monederos Electrónicos, entre otras), o por terceros que cuentan con la autorización de RBM, para su utilización y procesamiento en los establecimientos de comercio del AFILIADO, o cualquier otro medio de pago habilitado, desarrollado o procesado por RBM. ("Medios de Pago Alternos")

Entre estos Medios de Pago Alternos se encuentra incorporado el denominado dinero electrónico (en adelante "Dinero Electrónico"), el cual podrá estar soportado bajo la solución CeluCompra desarrollada por RBM, las soluciones de Monederos Electrónicos procesadas por RBM o cualquier otra solución desarrollada por RBM, que permiten la realización de transacciones de compra en datáfonos y demás equipos o canales habilitados por RBM utilizando el dinero electrónico que posee un cliente de una cuenta de Depósito Electrónico (cuenta bancaria administrada desde el celular ofrecidas por entidades financieras). En cada transacción con Dinero Electrónico se genera una OTP (One time password - contraseña de

un solo uso) que permite la realización de transacciones (compras) sin necesidad de portar tarjetas o demás medios de pago, con cargo a la cuenta de depósito electrónico del titular.

Conjuntamente las Tarjetas Locales, Tarjetas MasterCard, Tarjetas Visa, Tarjetas JCB y Tarjetas Franquiadas, se denominarán las "Tarjetas". En conjunto las Tarjetas con los Medios de Pago Alternos y Dinero Electrónico, se denominarán los "Instrumentos de Pago".

**PARÁGRAFO.** En el evento que se realicen ventas no presenciales, serán aplicables las disposiciones establecidas en el Anexo No. 5 del Contrato de Afiliación a RBM, y las que se establezcan y determinen en el futuro en anexos al presente Reglamento.

**4.** El AFILIADO se obliga a cobrar exactamente los mismos precios ofrecidos al público en general, sin recargo alguno para los bienes y/o servicios que sean adquiridos por los titulares de los Instrumentos de Pago. El AFILIADO no podrá recargar ningún valor por concepto de comisiones, costos por transacción e impuestos.

**5.** No trasladar al tarjetahabiente valores que le corresponda asumir al AFILIADO por disposición legal, tales como impuestos, gravámenes, contribuciones y similares, ó por disposición contractual como lo será el valor de la comisión pactada por la utilización de las Tarjetas como medio de pago.

**6.** El AFILIADO deberá diligenciar los pagarés bajo los formatos y condiciones fijadas por RBM, cuando sea requerido dependiendo del Instrumento de Pago utilizado.

**7.** Si en desarrollo del presente Reglamento RBM le llegare a suministrar uno o más equipos para la realización y procesamiento de transacciones con los Instrumentos de Pago, incluyendo entre otros, los equipos como terminales, equipos de comunicaciones, impresoras, pin pad, hardware, terminales de punto de venta (POS), cableado estructurado y papelería, (en adelante el "Equipo"), el AFILIADO se obliga a autorizar la instalación de los mismos y recibirlos en comodato precario o préstamo de uso a título gratuito, con cargo de restitución en cualquier momento que RBM así lo solicite y en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo deterioro normal de los mismos.

**PARÁGRAFO.** Dentro de los dispositivos para la realización y procesamiento de las transacciones con los Instrumentos de Pago, el AFILIADO podrá utilizar los teléfonos celulares de su propiedad que hayan sido autorizados para el procesamiento de ventas por parte de RBM, y cualquier otro equipo debidamente habilitado y autorizado para tales propósitos.

**8.** Cumplir con los términos y condiciones establecidos en la cláusula Séptima del presente Reglamento para la custodia de los bienes recibidos en comodato de que trata el numeral 7 anterior.

**9.** Sin perjuicio de las obligaciones legales pertinentes, se obliga a conservar las copias de los pagarés de todas las operaciones realizadas por titulares de Instrumentos de Pago, por un término no menor a treinta y seis (36) meses, contados desde la fecha de la respectiva transacción. El término aplicable para las operaciones realizadas por titulares de Tarjetas Visa será de doce (12) meses.

**10.** Tomar el curso de capacitación en políticas de seguridad impartido por RBM ó por la entidad designada para tales efectos.

**11.** En el caso de presentarse una eventual reclamación, si es el caso, generados por los abonos y/o liquidación de transacciones realizadas con los Instrumentos de Pago, el AFILIADO deberá presentarlo dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción del extracto mensual remitido por el banco pagador del AFILIADO. Agotado el periodo anterior sin que se presente reclamo alguno por parte del AFILIADO, se entenderán aprobadas para todos los efectos legales las transacciones y abonos realizados en el mes anterior. Esto mismo es aplicable para reclamos sobre transacciones manuales, en cuyo caso el plazo para presentar el reclamo se contará a partir de la fecha en que el AFILIADO reciba el extracto de la entidad donde posea la cuenta.

**12.** En el caso de presentarse una eventual reclamación por parte de un titular de un Instrumento de Pago o de RBM directamente dependiendo del Instrumento de Pago, derivada de las transacciones realizadas al amparo de este Reglamento, RBM en los términos de la legislación vigente, en especial la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y con base en las regulaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia aplicables a la materia, solicitará por el medio más eficiente al AFILIADO a su dirección y/o correo electrónico registrado, los documentos necesarios, quien se obliga a entregarlos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud; de no hacerlo, autoriza a la entidad donde posee la cuenta para que por medio de RBM se cargue el valor correspondiente a los comprobantes no presentados. La renuencia del AFILIADO dará lugar a que RBM y/o la entidad financiera donde posee su cuenta de depósito puedan iniciar las demás acciones legales correspondientes de conformidad con la ley.

**13.** El AFILIADO se obliga a reportar por escrito a RBM dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cualquier cambio

sufrido en (y en general mantener actualizada) la información de su domicilio, dirección en internet, correo electrónico, denominación o razón social, teléfono, entre otros. De igual forma El AFILIADO se obliga a informar en los mismos términos todo cambio de significancia en su estructura de propiedad del negocio, como en el caso de las adquisiciones de acciones, participaciones o cuotas sociales que representen el cinco por ciento (5%) o más del poder accionario o cuotas sociales del respectivo AFILIADO.

**14.** El AFILIADO declara conocer y aceptar que RBM no será responsable si la correspondencia o notificaciones que se entreguen o efectúen en el domicilio físico o electrónico registrado no es recibida por éste, las cuales surtirán los efectos legales correspondientes.

**15.** El AFILIADO tendrá derecho a usar el (los) software(s) para los diferentes servicios electrónicos que RBM adquiera o desarrolle, entendiéndose que la licencia de uso de estos programas, se mantendrá vigente sólo hasta la terminación del presente Reglamento, reservándose RBM las acciones legales pertinentes, para el caso en que el AFILIADO lo(s) continúe usando o desarrolle un uso no autorizado de este.

**16.** Garantizar la veracidad de la información suministrada a RBM en relación con la actividad económica desarrollada por el AFILIADO así como aquella información relacionada con su cuenta de depósito. Es obligación del AFILIADO tener una cuenta de depósito vigente en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia e informar la misma a RBM.

**17.** No incurrir en prácticas que conlleven la cancelación de su cuenta de depósito por mal manejo de la misma.

**18.** El AFILIADO se abstendrá de facilitar a otros AFILIADOS los Equipos, incluyendo la máquina imprinter, la papelería o el datáfono, si lo posee, para la utilización de ventas con los Instrumentos de Pago. Dichos Equipos son de su exclusiva responsabilidad.

**19.** Pagar el Costo de Disponibilidad de Solución definido en el Anexo No. 3 del Contrato de Afiliación a RBM, en el evento de no cumplir con el Volumen Mínimo Transaccional en los términos establecidos en el mismo documento. Las Transacciones realizadas al amparo del presente Reglamento se toman en cuenta para efectos de contabilizar el Volumen Mínimo Transaccional.

**20.** Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la Ley o el presente Reglamento.

**PARAGRAFO. TRANSACCIONES CONTACTLESS.** Para las ventas realizadas con Tarjetas con tecnología contactless o Medios de Pago Alternos que tengan habilitada dicha tecnología, no le serán aplicables al AFILIADO las obligaciones contenidas en los numerales 11 y 12 anteriores de la presente cláusula Primera, pero el AFILIADO se obliga en el evento de presentarse reclamaciones a colaborar entregando a la entidad financiera emisora de la Tarjeta, o administradora del Medio de Pago Alternativo respectiva, toda aquella información que le sea requerida y esté en su poder. De igual forma, el AFILIADO colaborará con RBM e Incocrédito en los procesos de investigación de hechos fraudulentos que afecten la seguridad del sistema.

**SEGUNDA.- REQUISITOS PARA LAS TRANSACCIONES.** Para efectos de garantizar una mayor seguridad en las transacciones el AFILIADO deberá cumplir las siguientes normas:

**1.** Para todas las ventas con Tarjetas, el AFILIADO exigirá la presentación de la tarjeta y el documento de identificación del tarjetahabiente para validar su identificación y que la firma registrada en la tarjeta sea la misma que la estampada en el pagaré, para lo cual debe exigir que el tarjetahabiente firme en su presencia dicho documento. Adicionalmente, el AFILIADO deberá verificar que el nombre de impresión en el pagaré coincida con el nombre que aparece en la Tarjeta. Para las ventas con tarjeta débito o crédito con chip que así lo requieran, o con Dinero Electrónico. El AFILIADO seguirá las instrucciones de operación del Equipo suministradas por RBM, solicitará al titular del correspondiente Instrumento de Pago, digitar en el Pin Pad o en el equipo destinado para ello, su clave personal o PIN.

**PARAGRAFO. TECNOLOGÍA CONTACTLESS.** Para las ventas con Tarjetas o Medios de Pago Alternos con tecnología contactless, las cuales sólo podrán realizarse dentro de los montos definidos por la legislación vigente, el tarjetahabiente deberá pasar la Tarjeta o el Medio de Pago Alternativo por el lector electrónico instalado en los Equipos y el AFILIADO no solicitará ningún documento de identificación. Salvo la factura que entregue el AFILIADO, y en aquellos eventos en que: (i) el AFILIADO -a su propia discreción- solicite al tarjetahabiente como método de autenticación la firma, o (ii) el tarjetahabiente solicite un comprobante de la transacción realizada con la tecnología contactless, no se imprimirán ni entregarán comprobantes de la transacción.

**2.** No aceptar Tarjetas de crédito cuya vigencia haya expirado.

**PARAGRAFO.** Si por cualquier motivo la transacción con Tarjeta de crédito no se puede realizar a través del Equipo, el

AFILIADO deberá seguir los procedimientos para recibir Tarjetas de crédito en forma manual.

**3.** Rechazar las Tarjetas que presenten enmendaduras adulteraciones, perforaciones, alteraciones en su panel de firma o cualquier otra anomalía.

**4.** Para las transacciones manuales con la Tarjeta de crédito se deben timbrar los pagarés en la máquina imprinter, para que queden impresos el código, el nombre del AFILIADO, el nombre del tarjetahabiente, el número de la Tarjeta y la fecha de vencimiento, diligenciando la totalidad de los datos solicitados en el pagaré.

**5.** Verificar las características de seguridad de las Tarjetas y retenerlas cuando no cumpla con estas o cuando la entidad emisora así lo requiera.

**6.** No facilitar a otros la placa de la máquina imprinter, o el Equipo, ni los pagarés, pues estos elementos son intransferibles.

**7.** Abstenerse de manipular o que sea manipulado por terceros, el Equipo que le ha sido asignado por RBM. En todo caso, siempre que el Equipo tenga que ser revisado (lo cual únicamente podrá ser realizado por personal autorizado de RBM), el AFILIADO aceptará las visitas y deberá identificar previamente a las personas que se presenten para este fin, verificando telefónicamente con RBM su identidad.

**8.** No aceptar que las mercancías vendidas utilizando los Instrumentos de Pago sean devueltas al AFILIADO, a cambio de efectivo o cheques.

**9.** No otorgar préstamos en efectivo, cambiar cheques, descontar o garantizar operaciones exigiendo o permitiendo su respaldo con pagarés o comprobantes de los Instrumentos de Pago.

**10.** Solicitar autorización para todas las ventas con Tarjetas de crédito, llamando al centro de autorizaciones de RBM o a través del Equipo si lo posee, sin importar el monto de la operación. Si la autorización telefónica es concedida, deberá registrar el código de autorización en la casilla correspondiente del pagaré, en caso contrario, deberá abstenerse de realizar la transacción.

**11.** Si al AFILIADO se le asigna un terminal electrónico de RBM, este, deberá reclamar los rollos para la impresión de los pagarés de venta en las oficinas de RBM o solicitarlos directamente a través del datáfono. Si el AFILIADO tiene solamente máquina imprinter, deberá reclamar los pagarés de venta en las oficinas de Incocrédito o de la entidad designada por RBM.

**12.** Consignar los pagarés de transacciones manuales, únicamente en la cuenta de depósito registrada para este fin en una de las entidades asociadas o autorizadas por RBM, dentro de un plazo no superior a los tres (3) días siguientes a la fecha de la transacción, a menos que exista un plazo diferente, acordado por escrito. Si lo hiciera después del plazo establecido, la entidad emisora del Instrumento de Pago podrá abstenerse de tramitar su pago.

**PARAGRAFO PRIMERO.** El AFILIADO deberá diligenciar el comprobante de consignación relacionando los pagarés a consignar y el valor, imprimiendo los datos del AFILIADO a través de la máquina imprinter.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** El incumplimiento de los requisitos mencionados en esta cláusula, facultará a RBM para rechazar las reclamaciones del AFILIADO.

**PARAGRAFO TERCERO.** RBM podrá abstenerse de abonar los valores de los pagarés que no reúnan los requisitos establecidos en éste documento, las publicaciones y regulaciones de RBM, MasterCard, Visa, JCB, otras franquicias internacionales y/o por las entidades financieras emisoras publicadas en la página web de RBM, o con violación de las obligaciones asumidas por el AFILIADO, caso en el cual le serán devueltos para que éste gestione su recaudo.

**PARAGRAFO CUARTO.** Para las ventas realizadas con Tarjetas o de Medios de Pagos Alternos con tecnología contactless, no le serán aplicables al AFILIADO los requisitos contenidos en los numerales 3), 4), 5), 11) y 12) anteriores de la presente cláusula Segunda.

**TERCERA.- LIQUIDACIÓN DE TRANSACCIONES POR PARTE DE REDEBAN MULTICOLOR.** RBM liquidará las transacciones manuales o electrónicas con Instrumentos de Pago, así como la información concerniente a las comisiones a cargo del establecimiento, excepto lo establecido en la cláusula Cuarta. El banco adquirente será el encargado de establecer directamente con el AFILIADO las comisiones aplicables. No harán parte de la base para el cálculo de la comisión financiera las sumas por propinas y los conceptos que excluya expresamente la ley.

**CUARTA.- LIQUIDACIÓN DE TRANSACCIONES POR PARTE DEL BANCO PAGADOR.** En los casos en que la entidad financiera que actúe como banco pagador del AFILIADO realice la liquidación de transacciones de éste último, el AFILIADO

deberá presentar ante dicha entidad financiera los reclamos por abonos y liquidación de comisiones.

**QUINTA.- AUTORIZACIONES.** El AFILIADO concede las siguientes autorizaciones:

**A.** A la entidad en donde tiene la cuenta habilitada para que se le abone el producto de sus ventas, a compensar con previo aviso el valor de cualquier pagaré que no tenga la correspondiente autorización o en general que no reúnan los demás requisitos exigidos por RBM o correspondan a transacciones fraudulentas, o cualquier suma que llegue a deberle con ocasión de la ejecución del presente Reglamento, aceptando los plazos establecidos para estos eventos.

**B.** Para que en sus locales u oficinas, RBM coloque todo tipo de material promocional e informativo. Serán a cargo del AFILIADO los impuestos de Industria y Comercio que por éstos se pueda causar.

**C.** Que periódicamente realicen visitas a sus puntos de venta respectivos los funcionarios de RBM.

**D.** A permitir la intervención y auditoria de Incocrédito o el organismo que RBM designe para la vigilancia y control sobre toda actuación del AFILIADO relacionada con el Reglamento en sus aspectos de prevención e investigación de fraudes con Tarjetas, o demás Instrumentos de Pago, y auditoría de los sistemas de procesamiento de las operaciones y custodia de la información y documentos, acatando cualquier determinación que se tome una vez se haya adelantado el Procedimiento de Investigación respectivo, el cual se surtirá de la siguiente forma:

i. Incocrédito o el organismo que RBM designe notificará al AFILIADO la apertura de la investigación en su contra mediante comunicación radicada o dirigida a la última dirección registrada del AFILIADO en la base de datos de RBM. En la comunicación se indicarán las razones que dieron lugar a la apertura de la investigación.

ii. El AFILIADO 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 en su contra, durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la notificación. Así mismo, a partir de la notificación, Incocrédito o el organismo que RBM designe podrá realizar visitas al AFILIADO para efectos de recaudar pruebas y el AFILIADO 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. Durante este término el AFILIADO podrá consultar el contenido del expediente abierto en su contra.

iii. Incocrédito o el organismo que RBM designe analizará las pruebas aportadas por el AFILIADO 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 o el organismo que RBM designe procederá a declarar cerrada la investigación en contra del AFILIADO. 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 o del organismo que RBM designe cuando una vez vencido el término inicial aún queden pruebas por practicarse. Este término será de tres (3) días hábiles salvo que la naturaleza de la prueba o de la investigación aconseje un término mayor, el que se expresará en la respectiva comunicación que para ello se expida.

iv. Una vez se hayan practicado las pruebas, Incocrédito remitirá al AFILIADO el documento contentivo de los resultados de las pruebas practicadas, instándolo a presentar dentro de los tres (3) días siguientes sus alegaciones finales.

v. Incocrédito proferirá su informe definitivo al respecto dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha en la que se vence el término para presentar las alegaciones finales.

vi. El informe definitivo junto con las alegaciones finales del AFILIADO, si las hubiere, se comunicará a la o las entidades financieras afectadas y RBM quien o quienes, según el caso, adoptará(n) la decisión final.

vii. Dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que le haya sido comunicada la decisión final de las entidades financieras afectadas y/o RBM al AFILIADO, éste podrá en caso de desacuerdo radicar en INCOCRÉDITO o en el organismo que RBM designe un recurso de reconsideración dirigido a RBM, aportando las argumentaciones y las pruebas que estime del caso. INCOCRÉDITO o el organismo que RBM designe dará traslado del recurso respectivo a RBM, quien decidirá al respecto dentro de los cinco (5) días siguientes.

viii. Durante el curso del proceso, las entidades financieras afectadas y RBM podrán adoptar medidas temporales de protección del sistema las cuales estarán vigentes hasta la fecha en la que profiera la decisión final.

ix. Los términos establecidos para el desarrollo de la investigación podrán ser extendidos por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

**E.** El AFILIADO acepta toda obligación publicada en cualquier boletín o comunicación emitida por Incocrédito, el organismo que RBM designe o por RBM, sin perjuicio de la posibilidad de dar por terminada la vinculación del AFILIADO al Reglamento unilateralmente según lo establecido en la Cláusula Décimo Cuarta en caso de no aceptar la nueva obligación.

**F.** Expresamente autoriza a RBM y/o a quien represente sus derechos y/o ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor del Afiliado, para procesar, reportar, suministrar, consultar, solicitar, divulgar, rectificar y actualizar en cualquier momento, de conformidad con la legislación aplicable en la materia, la información relacionada con su comportamiento financiero y comercial en el desarrollo del Reglamento, ante la Central de Información Financiera –CIFIN- que administra la

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o quien represente su derechos, o cualquier otra central de información debidamente constituida para tal fin. De igual forma, el AFILIADO autoriza expresamente: (i) a RBM para que dicha información financiera y crediticia sea incluida en las bases de datos que para el efecto se constituyan y que cumplan con los requisitos establecidos por la ley para su creación y administración, y (ii) a RBM para que en todo momento verifiquen el comportamiento crediticio del AFILIADO en las centrales de riesgo.

**G.** Para que en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente Reglamento, RBM o las entidades emisoras o proveedoras de los Instrumentos de Pago, las reporten a las centrales de riesgo, a la franquicia internacional y a Incocrédito o al organismo que RBM designe su razón social, el NIT, el nombre y número del documento de identidad del representante legal. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO contará con todos los derechos que constitucional y legalmente lo facultan para conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la legislación aplicable, presentados directamente a los operadores de las bases de datos respectivas.

**PARÁGRAFO.** El AFILIADO reconoce y acepta que las autorizaciones de los literales D y G anteriores implican que su comportamiento presente y pasado frente a sus obligaciones permanecerá reflejado de manera completa en las mencionadas bases de datos, por el plazo permitido por la Ley, con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales y crediticias. Por lo tanto, conocerán su información quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a está, de conformidad con la legislación aplicable. Así mismo, el AFILIADO reconoce y acepta que la permanencia de su información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales establecen sus derechos y obligaciones, que, por ser públicos, conoce plenamente. De Igual el AFILIADO reconoce y acepta expresamente que en caso de que en el futuro, el autorizado en este documento efectúe una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a su cargo a favor de un tercero, los efectos de las autorizaciones a que se refieren los literales D y G anteriores se extenderán a dicho tercero, en los mismos términos y condiciones.

**H.** Para que en caso de terminación del presente Reglamento, los funcionarios de Incocrédito o de la entidad encargada y/o RBM, retiren la placa Imprinter, el Equipo y demás bienes entregados por RBM en desarrollo del presente Reglamento.

**I.** A RBM, para entregar la información consignada en la solicitud de afiliación a cualquier entidad financiera o de servicios técnicos que así lo requieran, en los términos de la legislación vigente aplicable. Esta autorización se extiende, no sólo a la divulgación de los datos consignados en la solicitud, sino a la exhibición y entrega de los documentos físicos anexos a la solicitud, en cualquier tiempo que ello se requiera a los sujetos autorizados para recibirla de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

**SEXTA.- LIMITE DE RESPONSABILIDAD.** Es obligación del AFILIADO cumplir con las disposiciones legales que regulen las ventas con tarjeta u otros instrumentos de pago, presenciales o no presenciales, contenidas en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo, como las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces. En desarrollo de los derechos del consumidor, el AFILIADO dará información suficiente al tarjetahabiente acerca de las condiciones de la venta y entrega de los bienes y servicios respectivos, políticas de cambio y devolución de los mismos. En virtud de lo anterior, y de conformidad con las normas en materia de protección al consumidor vigentes, serán responsabilidad única del AFILIADO las quejas o reclamos presentados por los tarjetahabientes derivados de la calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o servicios adquiridos con los Instrumentos de Pago, asuntos que deberán ser resueltos por el AFILIADO y el tarjetahabiente, no siendo responsable por estos hechos a RBM, ni las entidades emisoras o proveedoras de Instrumentos de Pago, pues su responsabilidad se limita a la de ser un medio de pago. El AFILIADO saldrá a la defensa y mantendrá indemne a RBM frente a cualquier queja, reclamación o litigio de los tarjetahabientes derivados de calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o servicios adquiridos.

**SÉPTIMA.- USO Y CUSTODIA DEL EQUIPO.** En el evento que el AFILIADO reciba Equipos por parte de RBM o adquiera Equipos Móviles, en desarrollo del presente Reglamento, el AFILIADO deberá cumplir con todas las obligaciones establecidas en el Contrato de Afiliación, en especial, lo establecido en el Anexo No. 1 (Condiciones de Uso y Custodia de los Equipos) y en el Anexo No. 4 (Condiciones Generales y de Uso RBMóvil), según corresponda.

**OCTAVA.- VENTAS ESPECIALES.** El AFILIADO podrá efectuar ventas por teléfono, por correo, por Internet o por cualquier otro medio de mercadeo directo, para lo cual deberá cumplir con los términos y condiciones del Anexo No. 5 del Contrato de Afiliación.

**NOVENA.- ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE TITULARES DE INSTRUMENTOS DE PAGO.** El AFILIADO deberá guardar la más estricta confidencialidad sobre la información de los pagarés y soportes de venta, así como sobre la información vinculada a la utilización de las Tarjetas o demás Instrumentos de Pago a los que llegare a tener acceso. El AFILIADO declara conocer y aceptar que dicha información por su carácter financiero se encuentra sujeta a reserva bancaria

y en consecuencia mantendrá indemne a RBM frente a cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa, requerimiento, etc. del que sea objeto como consecuencia de la violación de dicha reserva. El AFILIADO deberá abstenerse de almacenar cualquiera de los siguientes tipos de información del tarjetahabiente: **A-** Todo el contenido de cualquier pista de la banda magnética del reverso de las Tarjetas, (por tal razón se prohíbe la doble lectura de la banda magnética por dispositivos propios del AFILIADO), y **B-** El código de validación de las Tarjetas (los dígitos impresos en el panel de firma de las Tarjetas). El AFILIADO no podrá efectuar registros cruzados en sus sistemas de procesamiento de ventas que supongan la captura de los datos relativos a la transacción financiera, salvo autorización previa y escrita de RBM. Dicha autorización podrá ser otorgada por RBM cuando, a juicio de esta, el registro cruzado solicitado tenga propósitos legítimos y se efectúe en condiciones de encriptación y custodia de los datos, que no afecten la privacidad y seguridad de la información conforme a la ley y que sean acordes con los estándares y/o políticas de seguridad sobre información financiera exigidos por las autoridades colombianas, por RBM, MasterCard, Visa, JCB, otras franquicias internacionales y/o por las entidades financieras emisoras, políticas de cada una de éstas entidades y compañías que se encuentran publicadas en la página web de RBM: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co).

**PARAGRAFO PRIMERO.** El AFILIADO podrá almacenar solamente la información de las Tarjetas y de los Instrumentos de Pago que sea esencial para su negocio o para la fácil ubicación de la transacción para efectos de la atención de cualquier reclamación, siendo esta: (i) Nombre, (ii) Número de la Tarjeta y/o Fecha de Vencimiento, según corresponda, y (iii) Número de autorización de venta. Para efectos de almacenar esta información, el AFILIADO deberá demostrar el cumplimiento de los estándares de la Industria de Tarjetas de Pago (estándares PCI), conforme al nivel en el cual fue clasificado y que le será informado por RBM.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El AFILIADO deberá destruir o eliminar todos los medios que contengan datos de transacción obsoletos con la información del tarjetahabiente.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El AFILIADO asume de manera expresa la obligación de guardar absoluta reserva sobre aquella información que almacene del tarjetahabiente en desarrollo del Reglamento; para tales efectos, el AFILIADO asume las siguientes obligaciones especiales: a) Almacenar todos los datos de tarjetahabientes y titulares de Instrumentos de Pago en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del AFILIADO, b) Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada, c) Limitar el acceso a la plataforma de la computadora. d) Proteger el acceso a servidores de archivo, e) Separar los datos de carácter comercial sobre los tarjetahabientes de la demás información. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO deberá cumplir en todo momento con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales de terceros.

**PARÁGRAFO CUARTO.** RBM se reserva la facultad de efectuar auditorias en forma directa, a través de Incocrédito y/o de una entidad especializada para el efecto, con el fin de verificar las condiciones de la custodia lógica, física y organizativa de la información sensible y de los documentos y de solicitar al AFILIADO medidas que resulten necesarias para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información. El AFILIADO expresamente acepta las auditorías realizadas por RBM bajo el presente parágrafo. De conformidad con el vínculo jurídico existente entre el AFILIADO y el banco adquirente, este último podrá también realizar auditorías al AFILIADO.

**DÉCIMA.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.** El AFILIADO declara y manifiesta que durante la vigencia del presente Reglamento y aun después de terminado el mismo, no divulgará, utilizará, revelará ni suministrará la información, los conocimientos, los aspectos tecnológicos, empresariales y organizaciones de RBM y/o de sus asociados que revistan el carácter de secretos industriales o empresariales, a los cuales haya tenido o llegare a tener acceso legiblemente el AFILIADO en razón de la documentación, explicaciones, aclaraciones, entrevistas, funcionamiento de software y equipos que posea RBM y/o sus asociados que le sean facilitados al AFILIADO para el cumplimiento del objeto contractual. El AFILIADO se obliga a devolver todos los documentos de información confidencial de propiedad de RBM a los que haya tenido acceso con ocasión de la celebración del presente Reglamento, así mismo, el AFILIADO reconoce la existencia de las obligaciones a que por razón del Reglamento se somete, las cuales el Código Penal sanciona su incumplimiento, entre otros, en los artículos 270, 271, 272, 306, 307 y 308 del Código Penal. En caso de ser requerida información de la contraparte por la autoridad competente, deberá la parte requerida informar cuanto antes, en lo posible antes del suministro de la información, a la contraparte, de la situación y el requerimiento para que esta actúe en tiempo y pueda tomar las medidas necesarias correspondientes.

**DÉCIMA PRIMERA.- GARANTIA DE EXACTITUD DE LOS DATOS.** El AFILIADO responderá por la veracidad y exactitud de los datos que suministre a RBM durante el desarrollo del presente Reglamento, y se obliga a actualizar la información suministrada por lo menos una vez cada año calendario. Cualquier inexactitud en los datos suministrados o la imposibilidad de confirmar o actualizar las referencias, dará derecho a RBM para suspender o terminar unilateralmente la vinculación del AFILIADO al presente Reglamento.

**DÉCIMA SEGUNDA.- DECLARACION DE ORIGEN DE FONDOS.** El AFILIADO declara que su fuente de fondos en ningún caso involucra actividades ilícitas propias o de terceras personas y en todos los casos son fondos propios y por lo tanto en ningún caso ha prestado su nombre para que terceras personas con recursos obtenidos ilícitamente efectúen inversiones a nombre suyo.

**DÉCIMA TERCERA.- INDEMNIDAD.** El AFILIADO deberá mantener a RBM y a sus representantes y/o agentes, indemnes y libres de todo reclamo, demanda, litigio, acción legal y reivindicación de cualquier especie que se entable o pueda entablarse contra RBM, por causa de acciones u omisiones en que incurra el AFILIADO, sus agentes, representantes, subcontratistas o empleados, en la ejecución y desarrollo o con ocasión del presente Reglamento, por el uso de los Equipos o por el uso de inventos patentados o no.

**DÉCIMA CUARTA.- DESAFILIACION.** El AFILIADO no podrá seguir efectuando las transacciones aquí descritas y se le suspenderá definitivamente el servicio cuando el Procedimiento de Investigación realizado por Incocrédito y/o la entidad designada para el efecto, concluya que el AFILIADO ha incumplido con las obligaciones derivadas del presente Reglamento y por ello se ha hecho merecedor de dicha sanción. Adicionalmente, el AFILIADO no podrá seguir efectuando las transacciones aquí descritas cuando se presenten situaciones de cierre del negocio, inactividad por tiempo superior a (6) seis meses, venta de negocio, solicitud de la entidad emisora o proveedora del Instrumento de Pago, según corresponda, cuando el AFILIADO, sus directores, administradores ó socios resultasen sospechosos o responsables de actividades de lavado de activos en las listas de bloqueo (OFAC) o en reportes de autoridades locales competentes, o cuando incumpla cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento, haciéndose responsable por todas las transacciones calificadas como fraudulentas por Incocrédito, la persona designada para el efecto y/o por RBM. Todo cambio en las condiciones del AFILIADO deberá ser comunicado oportunamente a RBM, de lo contrario implicarán la suspensión o terminación de la afiliación al presente Reglamento.

**PARAGRAFO PRIMERO.** El AFILIADO no presentará transacciones que sabe o debió haber sabido que eran fraudulentas o no autorizadas por el tarjetahabiente.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** El AFILIADO será responsable por las acciones de sus empleados y/o socio (s) mientras estos actúen como tales y se demuestre que estos son punto de compromiso en transacciones fraudulentas.

**DÉCIMA QUINTA.- DURACIÓN.** La duración del presente Reglamento será indefinida. RBM podrá dar por terminado en cualquier momento la vinculación del AFILIADO al presente Reglamento, o suspender la habilitación de determinados Instrumentos de Pago, en forma unilateral mediante comunicación escrita enviada con treinta (30) días de anticipación al AFILIADO. La terminación unilateral de la vinculación por parte de RBM no conlleva ninguna indemnización. De igual forma, el AFILIADO podrá dar por terminada la vinculación al presente Reglamento mediante comunicación escrita enviada con treinta (30) días de anticipación a RBM, sin que por este hecho se genere indemnización alguna a cargo de RBM. En ningún caso se entenderá que la terminación de la vinculación o afiliación al presente Reglamento conlleva la terminación del Contrato de Afiliación a RBM.

**DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN.** La vinculación al presente Reglamento podrá darse por terminada por las siguientes causales, además de las previstas en la Ley: A) Disolución de la sociedad de alguna de las partes. B) Incumplimiento parcial o total de las obligaciones que impone el Reglamento a las partes. C) Por mutuo acuerdo entre las partes. En el evento que el AFILIADO de por terminado el Contrato de Afiliación a RBM, en los términos allí establecidos, se entenderá para todos los efectos legales que la vinculación al presente Reglamento se da por terminada por el AFILIADO y, RBM inmediatamente dejará de prestar los servicios aquí establecidos.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN.** El AFILIADO no podrá ceder las obligaciones que surgen a su cargo parcial o totalmente, ni hacerse sustituir por terceros en el cumplimiento de las mismas, salvo que para el efecto obtengan autorización por escrito de RBM. No obstante, RBM podrá cambiar su razón social sin que ello requiera autorización por parte de la contraparte en caso de, pero no limitándose a: fusión, integración, cambio de razón social, etc. Dicha modificación realizada por RBM no se entenderá como causal de terminación.

**DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.** RBM notificará e informará en cualquier medio físico o electrónico al AFILIADO las modificaciones o cambios que se realicen a este Reglamento, cuya versión actualizada estará disponible en la página web de RBM; si el AFILIADO no está de acuerdo con los cambios propuestos deberá comunicar a RBM la no aceptación y en consecuencia, la terminación de su vinculación al presente Reglamento en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles después de recibida la notificación. En caso que el AFILIADO no haya aceptado aún las modificaciones realizadas en el término anterior, RBM podrá proceder a suspender los servicios aquí prestados hasta tanto el AFILIADO se pronuncie al respecto o dar por terminado la vinculación del afiliado al Reglamento en los términos aquí definidos.

**DÉCIMA NOVENA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES.** Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del presente Reglamento y que no puedan ser resueltas de común acuerdo entre ellas o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición, serán dirimidas conforme al siguiente procedimiento: 1.- Si la diferencia fuere de carácter técnico, es decir referida a los servicios objeto del Reglamento propiamente dichos o relativa a la ejecución económico-contable del Reglamento, cualquiera de las partes podrá solicitar arbitramento técnico, de acuerdo con el procedimiento establecido en las disposiciones legales sobre la materia. El árbitro (perito) será un profesional experto en la materia técnica de que se trate. El

fallo será de carácter técnico y se proferirá según las normas o principios de la ciencia correspondiente; la decisión que de allí emane será obligatoria para las partes. 2.- Si la diferencia fuere de naturaleza jurídica, sobre la interpretación del Reglamento o sobre la aplicación de alguna de sus cláusulas, cualquiera de las partes podrá solicitar que sea sometida al procedimiento arbitral independiente, con las formalidades y efectos previstos en las normas vigentes. El árbitro será un abogado titulado y su fallo se proferirá en derecho. En ambos eventos se aplicarán las disposiciones de la legislación comercial colombiana. El árbitro o perito será uno (1). El árbitro o perito será designado de común acuerdo entre las partes. Si no hubiere acuerdo para la designación del árbitro o perito, lo hará la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá D.C. El peritazgo o el arbitramento funcionarán en la misma capital, lo anterior según lo dispuesto en la Ley 1563 de 2012 y las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. El fallo del árbitro será en derecho o según principios técnicos, dependiendo de que la controversia verse sobre los aspectos legales del Reglamento o sobre aspectos técnicos del mismo; en todo caso, las costas las asumirá la parte que resulte vencida.

**VIGÉSIMA.- RÉGIMEN JURÍDICO.** El Reglamento será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- DOMICILIO.** Para todos los efectos legales y contractuales, se fija como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- COMUNICACIONES.** Las comunicaciones entre las partes deberán dirigirse a las direcciones indicadas en la Solicitud de Afiliación a RBM, las cuales en caso de sufrir variación deberán informarse oportunamente. El Reglamento, junto con la consecuente prestación de los servicios, se entenderá aceptado expresamente por las partes una vez se suscriba el presente documento por parte del AFILIADO.

**PARAGRAFO.** El presente Reglamento se adicionará al Contrato de Afiliación a RBM suscrito por el AFILIADO, formando parte integral del mismo, una vez el representante legal o propietario del AFILIADO (1) (i) suscriba y diligencie el formulario de Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios de RBM, que se encuentra disponible en el siguiente link: o (ii) al momento de diligenciar y suscribir el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM haya elegido la opción de Sistema de Pago RBM, y (2) se cumpla el procedimiento establecido en el Anexo No. 2 del Contrato de Afiliación a RBM.

**PARÁGRAFO. DISPOSICIONES DE TRANSICIÓN.** La suscripción del presente Reglamento por parte del AFILIADO, reemplaza en su totalidad los reglamentos previos suscritos por el AFILIADO que reglamentan la aceptación de Instrumentos de Pago bajo el Contrato Comercial de Afiliación a RBM, y en especial, el Reglamento al Sistema de Tarjetas Emitidas por MasterCard.

El AFILIADO declara conocer y aceptar este Reglamento y exonera a RBM de la responsabilidad que se pueda presentar por la no aplicación del mismo por su parte.