

REGLAMENTO RECAUDO

LA EMPRESA de acuerdo con el FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT radicado en las oficinas de EL BANCO, ha seleccionado el producto de RECAUDO integrante del portafolio de CASH MANAGEMENT, para que el mismo sea prestado por EL BANCO. En consecuencia, se registrará por las disposiciones legales sobre la materia, así como por las condiciones previstas en el CONTRATO MARCO y por las contenidas en este REGLAMENTO.

CAPITULO I. DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Sin perjuicio de las definiciones contenidas en el CONTRATO MARCO, los términos previstos en el presente REGLAMENTO tendrán el significado que a continuación se indica, ya sea que se encuentren en mayúscula sostenida, en minúscula, mayúscula inicial, en plural o singular.

Como quiera que el portafolio de CASH MANAGEMENT se encuentra compuesto por una pluralidad de productos y/o servicios, los términos contenidos en este REGLAMENTO se entienden en el contexto del producto de RECAUDO, sin perjuicio de que para cada uno de los productos y/o servicios que pueda seleccionar LA EMPRESA, las definiciones puedan variar.

1. **ALGORITMOS.** LA EMPRESA podrá generar las referencias con dígito de chequeo, utilizando los algoritmos que el BANCO le ofrece. En caso de existir deficiencias en la generación de la referencia con dígito de chequeo, o que no estén en condiciones aptas para su captura, EL BANCO no podrá recibir el recaudo a los USUARIOS.
2. **B2B (Business-To-Business):** Es la transmisión electrónica de información referente a transacciones comerciales en tiempo real entre los sistemas de información del Banco y del Cliente.
3. **FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT:** Es el documento suscrito por LA EMPRESA a través del cual solicita a EL BANCO la prestación de uno de los productos y/o servicios que conforman el portafolio de CASH MANAGEMENT y que en relación al presente reglamento se registran todos los aspectos técnicos tales como variables y condiciones de funcionamiento.
4. **ARCHIVO DE RECAUDOS:** Es el informe consolidado de transacciones recibidas por recaudo.
5. **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos entregados al Cliente, con el fin de validar información.
6. **CANALES NO PRESENCIALES:** Aquellos puntos de atención que el Banco ha destinado para realizar transacciones de forma no presencial, sin que el USUARIO deba trasladarse para realizar sus transacciones, como Internet, Banca móvil, audio, el portal de recaudos a través de la página WEB “mipagoamigo.com”, entre otros. EL BANCO podrá suprimir o adicionar estos canales en cualquier momento siendo necesario comunicar dicha información a LA EMPRESA previamente.
7. **CANALES PRESENCIALES:** Aquellos puntos de atención que el Banco ha destinado para realizar transacciones de forma presencial, el USUARIO debe trasladarse para realizar sus transacciones como: Oficinas, Corresponsales Bancarios, Centro de Recaudo, Multifuncionales, Cajeros Automáticos, entre otros. EL BANCO podrá suprimir o adicionar

estos canales en cualquier momento, siendo necesario comunicar dicha información a LA EMPRESA previamente.

8. **CODIGO DE BARRAS TOTAL:** Estructura de Código de Barras o mecanismo de registro de información que incluye toda la información según estructura estándar, incluye campo como valor y fecha de vencimiento. Corresponde a una forma de lectura que el USUARIO presentará en los canales presenciales o no presenciales que tengan esta funcionalidad, EL BANCO podrá suprimir o adicionar la funcionalidad en cualquier momento, siendo necesario comunicar dicha información a LA EMPRESA previamente.
9. **CODIGO DE BARRAS PARCIAL:** Mecanismo de registro de información que incluye información parcial del USUARIO según estructura estándar, no incluye campo como valor y fecha de vencimiento. Corresponde a una forma de lectura que el USUARIO presentará en los canales presenciales o no presenciales que tengan esta funcionalidad. EL BANCO podrá suprimir o adicionar la funcionalidad en cualquier momento, siendo necesario comunicar dicha información a LA EMPRESA previamente.
10. **CODIGO DE BARRAS DEL BANCO:** Mecanismo de registro de información que incluye información parcial del USUARIO según estructura estándar generada y definida por EL BANCO implementada en TARJETAS DE RECAUDO que EL BANCO pone a disposición de LA EMPRESA que lo requiera.
11. **PAGO CON REFERENCIA:** EL BANCO o USUARIO captura la información que le identifica ante LA EMPRESA según el canal utilizado y la funcionalidad de cada canal.
12. **EL BANCO:** Es el Banco Caja Social.
13. **TARJETA DE RECAUDO O FACTURA:** Medio físico entregado al USUARIO por LA EMPRESA que contiene información de identificación o referencia del USUARIO.
14. **CORRESPONSAL BANCARIO:** Es un tercero corresponsal contratado por EL BANCO el cual está conectado a través de sistemas de transmisión de datos, quien actúa en todo caso por cuenta de EL BANCO, de conformidad con lo previsto en la Ley.
15. **CUPON ELECTRONICO:** Soporte de la transacción generado como comprobante por los canales presenciales de EL BANCO como: Oficina u Corresponsal Bancario (CB).
16. **EAN*UCC 128:** Conocido como EAN 128 o UCC EAN 128 es un estándar desarrollado por la EAN Internacional y Uniform Code Council (UCC), organismos administradores a nivel mundial de estándares e identificación y es administrada exclusivamente por EAN*UCC según el estándar ISO/TEC 15417. Existen diferentes simbologías para representar gráficamente los códigos de barras y tienen diferentes aplicaciones, cada una con diferentes características, pero la simbología definida para las facturas de recaudos es la UCC/EAN 128, la cual maneja los identificadores de aplicación (prefijos numéricos definidos mundialmente) para las necesidades de los usuarios.
17. **FORMA DE LECTURA.** La forma en la cual EL BANCO identificará la información de los USUARIOS de LA EMPRESA, en cada uno de los canales presenciales o no presenciales, según se establezca en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
18. **FORMA DE VALIDACION.** La forma de validación de las condiciones de recepción establecidas por la EMPRESA con EL BANCO y de la información o referencias de

identificación de los USUARIOS de LA EMPRESA según se establezca en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

19. IAC: Sigla para identificar al Instituto Colombiano de Codificación y Automatización Comercial, el cual define los códigos de barras de acuerdo con los estándares internacionales.
20. INTERNET EMPRESARIAL: Es el servicio ofrecido por EL BANCO a través de su página WEB para que LA EMPRESA pueda acceder a su PORTAFOLIO vigente con EL BANCO para efectuar transacciones a través de Internet y con base en el cual se instrumentan los productos y/o servicios de CASH MANAGEMENT y, en consecuencia, es inherente a la prestación del servicio objeto de este CONTRATO MARCO.
21. LA EMPRESA: Es toda persona jurídica o persona natural con establecimiento de comercio (y los funcionarios que su representante legal y USUARIO ADMINISTRADOR designen para la ejecución de EL SERVICIO) vinculada a EL BANCO a través de alguno de los productos que éste ofrece en su portafolio empresarial; que haya aceptado expresamente este Reglamento y adicionalmente haya cumplido los demás requisitos necesarios para acceder a EL SERVICIO.
22. MEDIOS DE PAGO: Para el producto de RECAUDO, EL BANCO recibirá los pagos que efectúen los USUARIOS en efectivo, cheque o débito a cuenta según lo establecido por LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT y la funcionalidad del canal presencial o no presencial utilizado.
23. NUMERO DE CONFIRMACION: Número único generado por CANALES NO PRESENCIALES como soporte de la correcta aplicación de la transacción, es generado por canales no presenciales como pago por Internet, audio.
24. ORDEN DE RECAUDO: Hace referencia a la transacción o autorización que EL USUARIO hace para ejecutar la operación.
25. PAGO CON REFERENCIA: EL BANCO o USUARIO captura la información que le identifica ante LA EMPRESA según el canal utilizado y la funcionalidad de cada canal, los campos de referencia definidos. EL BANCO validará según las formas de validación descritas en el presente REGLAMENTO definida por LA EMPRESA y establecidas en el FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
26. RECAUDO. producto mediante el cual EL BANCO ofrece diversos canales presenciales y no presenciales a disponibilidad de los USUARIOS (personas o empresas), para recibir los pagos que a favor de LA EMPRESA realicen; los recursos recibidos se abonan en la cuenta corriente o cuenta de ahorros de LA EMPRESA definida previamente entre las partes.
27. REFERENCIA: Es la información definida por LA EMPRESA para identificar a los USUARIOS. Estos podrán ser identificados hasta por tres (3) referencias numéricas definidas por LA EMPRESA, las cuales pueden incluir dígitos de control que puede ser validado con un Algoritmo.
28. REGISTRO FINANCIERO: Corresponde al valor de abono acreditado en la cuenta de LA EMPRESA resultado de los recaudos o pagos recibidos en los canales presenciales o no presenciales por el USUARIO.

29. **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Son el conjunto de servicios adicionales a la oferta, aquellos que contribuyen a agregar y/o fortalecer la oferta de productos y/o servicios de Cash Management, representado en un valor agregado a los Clientes.
30. **TARJETA DE RECAUDO:** Medio físico entregado a los USUARIOS por LA EMPRESA que contiene información de identificación o referencia de recaudo. Contiene la referencia o el código de barras que permite ser identificado en las formas de lectura ofrecido por EL BANCO a la EMPRESA.
31. **USUARIO:** Son las personas naturales o jurídicas Clientes de LA EMPRESA, interesadas en pagar o realizar recaudo a través de EL BANCO de los bienes o servicios facturados por LA EMPRESA.

CAPITULO II. ASPECTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

PRIMERO: CANALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES:

En referencia a los Canales presenciales y no presenciales: Puntos de atención que EL BANCO ha destinado para realizar transacciones de forma presencial (El USUARIO debe trasladarse para realizar sus transacciones) o no presencial (El USUARIO no debe trasladarse para realizar sus transacciones) las siguientes consideraciones:

- Se habilitan para su utilización por parte del BANCO para el recaudo siempre que la EMPRESA lo establezca con EL BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
- La EMPRESA entiende y conoce que cada canal posee la funcionalidad propia de operación:
 - La forma de pago: Efectivo, cheque, mixto (efectivo o cheque) o débito a cuenta aplicará según su funcionalidad. Es decir y como ejemplo: pago en cheque solo podrá ser recibido en oficina, centro de recaudo, multifuncional canales que tienen esta funcionalidad.
 - La forma de lectura aplicará según la funcionalidad de cada canal. Como ejemplo: Lectura con código de barras se ofrece en canales como oficina, Corresponsal Bancario(CB) o la Multifuncional informados por EL BANCO a la EMPRESA y acordados en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
 - La forma de validación aplicará según la funcionalidad de cada canal. Como ejemplo: La validación con BASE DE DATOS DE FACTURACION EN EL BANCO estará disponible solo en los canales que posean esta funcionalidad informados por EL BANCO a la EMPRESA y acordados en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
 - Los horarios de atención están condicionados a la operación de cada canal informados por EL BANCO a la EMPRESA.

SEGUNDO: FORMAS DE LECTURA: Dependerá de la elección que en tal sentido realice LA EMPRESA. El BANCO le ofrece dos modalidades de formas de lectura: Código de Barras o Lectura de Pago con Referencia.

Para Forma de lectura con Código de Barras, El BANCO podrá aceptar dos tipos de códigos de barras:

1. CODIGO DE BARRAS TOTAL O PARCIAL en la estructura Estándar Internacional EAN/UCC 128 para facturas avalado por GS1 COLOMBIA.
2. CODIGO DE BARRAS DEL BANCO, en la estructura Estándar propio que le ofrece EL BANCO, Código de barras parcial.

Si LA EMPRESA opta por el código de barras en la estructura Estándar Internacional EAN/UCC 128:

1. LA EMPRESA proporcionará a EL BANCO muestra de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA para pruebas de verificación por parte de EL BANCO, así como la certificación generada por la entidad Certificadora del código de barras GS1.
2. EL BANCO verificará la correcta funcionalidad de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA generando la correspondiente certificación.
3. LA EMPRESA proporcionará al USUARIO la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA con el código de barras cumpliendo con las condiciones de la factura de muestra establecida.
4. EL USUARIO presentará a EL BANCO la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA en los canales presenciales dispuestos por EL BANCO y acordados con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

Si el LA EMPRESA opta por EL CODIGO DE BARRAS DEL BANCO:

1. EL BANCO podrá ofrecer la generación del primer lote de tarjetas plásticas para ser entregados a sus usuarios que incluirán el código de barras propio del BANCO bajo el estándar EAN 128.
2. EL BANCO, será el responsable de generar el CODIGO DE BARRAS DEL BANCO, entregado en TARJETAS DE RECAUDO y entregarlas a LA EMPRESA través de la oficina de radicación del producto.
3. En este servicio LA EMPRESA deberá generar un archivo plano con las especificaciones definidas por EL BANCO para la generación de tarjetas que incluye la REFERENCIA asignada AL USUARIO por parte de LA EMPRESA.
4. EL USUARIO presentará a EL BANCO la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA en los canales presenciales dispuestos por EL BANCO y acordados con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
5. La solicitud de nuevas TARJETAS DE RECAUDO serán solicitadas por LA EMPRESA al BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

PARÁGRAFO: Una vez elegida la modalidad, el funcionamiento será el siguiente:

EL USUARIO presenta en canales presenciales habilitados para el servicio según lo establecido con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, TARJETA DE RECAUDO O FACTURA entregada por LA EMPRESA al usuario, previamente evaluada por EL BANCO.

EL BANCO recibirá la información contenida y verificará el cumplimiento de las condiciones acordadas con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT y las formas de validación según el canal utilizado por EL USUARIO, descritas en el presente REGLAMENTO.

EL BANCO devolverá a EL USUARIO como soporte de la transacción el CUPON ELECTRONICO o recibo expedido por el canal utilizado. LA TARJETA DE RECAUDO O FACTURA es devuelta al usuario.

Para Forma de lectura con Pago con Referencia, EL BANCO podrá aceptar

1. LA EMPRESA proporcionará a EL BANCO muestra de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA que entrega a EL USUARIO para pruebas de verificación por parte de EL BANCO.
2. EL BANCO verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el correcto funcionamiento de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA.
3. LA EMPRESA proporcionara al USUARIO la TARJETA DE RECAUDO o FACTURA con la referencia que identifica a EL USUARIO cumpliendo con las condiciones de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA de muestra verificada por EL BANCO.
4. EL USUARIO presentará a EL BANCO la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA en los canales presenciales o ingresará la referencia en los canales no presenciales dispuestos por EL BANCO y acordados con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
5. EL USUARIO podrá utilizar EL COMPROBANTE DE RECAUDO estándar del BANCO en canal presencial Oficinas en caso de disponer de la TARJETA DE RECAUDO O FACTURA física entregada por LA EMPRESA.
6. La REFERENCIA proporcionada por EL USUARIO debe cumplir con la estructura definida por LA EMPRESA al BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
7. EL BANCO recibirá la información contenida y verificará el cumplimiento de las condiciones acordadas con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT y las formas de validación según el canal utilizado por EL USUARIO, descritas en el presente REGLAMENTO.
8. EL BANCO devolverá a EL USUARIO como soporte de la transacción el CUPON ELECTRONICO o recibo expedido por el canal utilizado. LA TARJETA DE RECAUDO O FACTURA es devuelta al usuario.

TERCERO.- FORMAS DE VALIDACIÓN: Las formas de validación o verificación de la información del recaudo son las siguientes. Estas formas de validación están condicionadas a la funcionalidad de los canales presenciales o no presenciales descritos en la cláusula primera del presente reglamento e informadas a LA EMPRESA por EL BANCO y acordadas en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT:

En todos los casos EL BANCO realiza la validación con parámetros. Esta consiste en: EL BANCO recibirá del USUARIO la información de la REFERENCIA según la forma de lectura establecido con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, EL BANCO validará los parámetros de condiciones de la recepción según lo establecido por LA EMPRESA con respecto a: Forma de pago, forma de validación, campos a validar: fecha o valor, y verificación de dígitos de control de estas referencias. La información será validada solo si LA EMPRESA así lo establece, según las formas descritas:

a. SIN VALIDACIÓN: EL BANCO recibirá del USUARIO la información del recaudo según la forma de lectura establecido con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, no se validará referencia, ni el valor a depositar presentado por el USUARIO de la EMPRESA; tan sólo procederá a asociar el depósito efectuado con el código que aquél indique, quedando el valor a depositar así como la referencia a entera libertad del USUARIO, es decir que EL BANCO aceptará LA REFERENCIA y el monto que el USUARIO indique. En tal sentido, la EMPRESA libera de cualquier tipo de responsabilidad al BANCO en caso que la referencia y/o el valor depositado no sean los correctos.

b. VALIDACIÓN CON BASE DE DATOS DE FACTURACION EN EL BANCO: LA EMPRESA entrega la Base de Datos de Facturación al Banco, a través del Portal de Internet Empresarial con el fin de que sea administrada durante su vigencia.

LA EMPRESA debe conocer y comunicar a sus USUARIOS la REFERENCIA que los identifica, la validación puede ser de tres (3) formas, elegida por la EMPRESA y acordada con EL BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

1. LA EMPRESA entrega la Base de datos de facturación y solo permite pagar por EL USUARIO el valor que allí registra. Si la REFERENCIA ingresada se encuentra en la Base de datos de facturación vigente enviado previamente por LA EMPRESA, acepta el valor que se encuentra en el archivo de facturación vigente cargado previamente por LA EMPRESA. El BANCO se obliga a aceptar solo las referencias y valores en el archivo vigente.
2. LA EMPRESA entrega la Base de datos de facturación y permite cualquier valor. Si la REFERENCIA ingresada se encuentra en la base de datos de facturación vigente enviado previamente por LA EMPRESA, se acepta el valor que EL USUARIO está dispuesto a pagar. Al utilizar esta FORMA DE VALIDACIÓN, LA EMPRESA entiende y acepta que EL BANCO no será responsable en los casos en los cuales el valor depositado no sea el correcto. El BANCO, bajo esta modalidad, aceptará un número ilimitado de depósitos asociados a cualquiera de las REFERENCIAS enviadas por la EMPRESA.
3. LA EMPRESA entrega la Base de datos de facturación con información de de la referencia de EL USUARIO para consulta de esta referencia mediante conexión en línea con el servidor de la EMPRESA y validación B2B (Business-to-business).

La administración de la Base de datos de facturación que realiza LA EMPRESA a través del Portal de Internet al BANCO consiste en:

- Recibir de LA EMPRESA la base de datos de facturación con la periodicidad acordada en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT a través del portal de internet Empresarial.

- Publicación de la base de datos de facturación en los diferentes CANALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES acordados por LA EMPRESA y EL BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
- Actualización de los recaudos recibidos y aplicados directamente en la base de datos de facturación.

PARÁGRAFO: El funcionamiento será el siguiente:

EL USUARIO presenta en canales presenciales o no presenciales habilitados para el servicio según lo establecido con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, TARJETA DE RECAUDO O FACTURA o ingresa la REFERENCIA entregada por LA EMPRESA al usuario.

EL BANCO recibirá la información contenida y verificará el cumplimiento de las condiciones acordadas con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT se verifica por parte de EL BANCO los parámetros de recepción, en cuanto a forma de pago y forma de validación, si lo acordado con el Cliente es validación con Base de Datos de la empresa en el Banco Caja Social procede a verificar la forma de validación establecida por la EMPRESA con el BANCO:

1. Si EL BANCO debe aceptar referencia y valor que se encuentre en la Base de datos de facturación, recibe únicamente el valor que se encuentre en la Base de datos de facturación vigente.
2. Si EL BANCO puede aceptar cualquier valor y fecha recibe en estas condiciones.
3. Si EL BANCO debe establecer conexión con LA EMPRESA para buscar la información requerida procede a realizarlo.
4. En caso que la Base de datos de facturación de la empresa no se encuentre vigente, EL BANCO no podrá recibir el recaudo a EL USUARIO.

c. VALIDACIÓN CON BASE DE DATOS EXTERNA: En este servicio la validación de la referencia de pago se realizará contra una BASE DE DATOS que LA EMPRESA ha cargado en una de las LAS REDES, como REDEBAN.

En esta modalidad, LA EMPRESA autoriza a EL BANCO al momento de realizar la transacción de pago en los canales habilitados para su recepción, para acceder a la información sobre su facturación en condiciones aptas para su consulta automática a base de datos externa-Redeban. EL BANCO en la operación tomará como válida la información que LA EMPRESA tenga registrada en la base de datos donde consulta EL BANCO al momento de la transacción de pago. En caso de existir deficiencias, EL BANCO se podrá abstener de recibir el pago objeto del recaudo. El valor recibido será en todos los casos la información consultada por EL BANCO en la Base de datos consultada., El BANCO se obliga a aceptar los valores proporcionados por la EMPRESA mediante la consulta realizada no se acepta un valor diferente.

EL BANCO devolverá a EL USUARIO como soporte de la transacción el CUPON ELECTRONICO o recibo expedido por el canal utilizado. LA TARJETA DE RECAUDO O FACTURA O COMPROBANTE DE RECAUDO es devuelta al usuario.

d. VALIDACIÓN B2B (Business-to-business): LA EMPRESA entrega la Base de datos de facturación con información de la referencia de EL USUARIO para consulta de esta referencia

mediante conexión en línea con el servidor de la EMPRESA mediante validación B2B (Business-to-business).

En esta modalidad, LA EMPRESA autoriza a EL BANCO al momento de realizar la transacción de pago en los canales habilitados para su recepción, para acceder a través de una conexión en línea a la información sobre su facturación en condiciones aptas para su consulta automática.

EL BANCO en la operación tomará como válida la información que LA EMPRESA tenga registrada en la base de datos donde consulta EL BANCO al momento de la transacción de pago. En caso de existir deficiencias en la conexión, EL BANCO se podrá abstener de recibir el pago objeto del recaudo. El valor recibido será en todos los casos la información consultada por EL BANCO en el servidor de LA EMPRESA, EL BANCO se obliga a aceptar los valores proporcionados por la EMPRESA mediante la consulta realizada no se acepta un valor diferente.

EL BANCO devolverá a EL USUARIO como soporte de la transacción el CUPON ELECTRONICO o recibo expedido por el canal utilizado. LA TARJETA DE RECAUDO O FACTURA O COMPROBANTE DE RECAUDO es devuelta al usuario.

CUARTA:- CONSIDERACIONES ESPECIALES DE RECAUDO A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES:

1. La forma de pago en Canales no presenciales será en todos los casos Débito a cuenta de EL USUARIO en el Banco Caja Social o en cualquier entidad financiera si el canal no presencial lo permite.
2. La información sobre los RECAUDOS podrá ser consultada por LA EMPRESA, una vez los mismos sean efectivamente recibidos por EL BANCO, a través de los medios habilitados por éste.
3. EL BANCO no efectuará débitos a las cuentas de los USUARIOS que no posean los fondos suficientes, o que se encuentren embargadas, canceladas, saldadas o que por cualquier otra causa no permitan dicho débito.
4. EL BANCO no asume responsabilidad por errores, fallas u omisiones de LA EMPRESA o el USUARIO en el diligenciamiento o transmisión de la transacción realizada ORDEN DE RECAUDO, ni por errores, fallas u omisiones imputables a LA RED o a otras entidades financieras. EL BANCO no estará obligado a validar la información de los pagos que realice el USUARIO a través de los canales no presenciales como el portal de recaudo mipagoamigo.com, Banca móvil.

QUINTA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Son de criterio y elección de la EMPRESA pudiendo esta elegir entre los siguientes:

1. Envío de información a través de B2B (Business-to-Business). ARCHIVO DE RECAUDOS, Servicio de ARCHIVO DE RECAUDO de movimientos, que permite al Cliente Recaudador conocer en forma inmediata los pagos realizados por el USUARIO, con las siguientes características:
 - a. Envío de ARCHIVO DE RECAUDO, según los horarios establecidos entre LA EMPRESA y EL BANCO en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

b. Envío de información en formato de archivo XML.

2. CAPTURA DE INFORMACION ADICIONAL, DIGITALIZACION Y ENTREGA DE COMPROBANTES:

Servicio que opera únicamente en Canal presencial – red de oficinas y Centro de recaudo.

Captura de información adicional registrada en la Factura o comprobantes de recaudo en oficina presentada por el USUARIO, digitalización o copia de la imagen de los soportes físicos del recaudo, Conservación, custodia y entrega de los comprobantes físicos a la EMPRESA. Consideraciones:

- Servicio complementario que elige la empresa, acordado en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.
- El BANCO se reserva el ofrecimiento del servicio en las ciudades donde exista la cobertura para garantizar su operación, estas serán informadas por el BANCO a la EMPRESA.
- La captura, digitalización y entrega de comprobantes corresponderá al movimiento que sea recibido de las oficinas o Centro de Pagos.
- La digitalización del movimiento se publicará vía WEB a través de internet en la pagina que el Proveedor autorizado por EL BANCO habilite y que será informado por EL BANCO a la EMPRESA.
- La publicación de las imágenes digitalizadas están condicionadas a los horarios así:
 - Bogotá: al día siguiente de la recepción del recaudo.
 - Medellín, Cali, Bucaramanga tres (3) días después de la recepción del recaudo.
 - Otras ciudades: cinco (5) días después de la recepción del recaudo.

El registro financiero publicado en la página WEB de publicación de imágenes digitalizadas es informativo. El registro financiero valido es el acreditado en la cuenta de La EMPRESA.

CAPITULO III. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO

Sin perjuicio de las OBLIGACIONES GENERALES previstas en el CONTRATO MARCO, EL BANCO se obliga de forma especial para el producto de RECAUDO, a cumplir de forma oportuna y completa las siguientes obligaciones:

PRIMERA.- RECEPCIÓN DE PAGOS: Recibir en los canales presenciales o en canales no, los recaudos de los USUARIOS de LA EMPRESA depositados en las condiciones establecidas por LA EMPRESA dentro de los horarios de atención al público o de uso de los canales, incluyendo las jornadas adicionales, de acuerdo con las políticas internas de EL BANCO.

PARÁGRAFO: EL BANCO se reserva la facultad de modificar, limitar, interrumpir en cualquier momento las condiciones de recaudo señaladas en la presente cláusula, para lo cual procederá a comunicar a LA EMPRESA por cualquier medio idóneo, los cambios realizados dentro de los términos previstos por la Ley.

SEGUNDA. – ACREDITACIÓN DE PAGOS: Acreditar en la CUENTA RECAUDADORA de LA EMPRESA, el valor de los recaudos recibidos.

El día hábil de la fecha del RECAUDO, EL BANCO abonará a LA EMPRESA en la CUENTA RECAUDADORA, el valor del RECAUDO según lo establecido por LA EMPRESA consolidado o detallado establecido en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, y pondrá a disposición de LA EMPRESA en el Portal de Internet Empresarial, la información detallada para que éste proceda a efectuar la verificación y conciliación del RECAUDO.

PARÁGRAFO PRIMERO: Sí LA EMPRESA establece en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT aceptar el RECAUDO con cheques, el valor correspondiente a los títulos valores depositados en la CUENTA RECAUDADORA, así como los recaudos mixtos, es decir, en cheque y efectivo, serán acreditados hasta tanto los cheques sean efectivamente pagados mediante el respectivo canje.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si el RECAUDO se ha efectuado a través de CANALES NO PRESENCIALES, EL BANCO acreditará a la cuenta designada por LA EMPRESA el valor correspondiente a pagos exitosos.

TERCERA.- DEVOLUCIÓN DE CHEQUES: informar a LA EMPRESA, en archivo independiente al correspondiente al ARCHIVO DE RECAUDO, la devolución de cheques con los cuales se hayan efectuado los recaudos y enviarlos a la Oficina sede de la CUENTA RECAUDADORA, para que ésta ponga a disposición de LA EMPRESA los títulos devueltos. Por medio del presente documento LA EMPRESA autoriza a EL BANCO expresa e irrevocablemente para que en caso de haberle sido abonados esos valores le sean debitados de la CUENTA RECAUDADORA.

CUARTA.- ARCHIVO DE RECAUDO: Generar un archivo de movimiento de los recaudos recibidos, donde se informarán los recaudos recibidos en efectivo, cheque o pago mixto en jornada diurna de oficina. Los pagos recibidos en cheque o pago mixto en jornada adicional se reportarán en el ARCHIVO DE RECAUDO de la fecha siguiente, archivo de movimiento que se encontrará disponible en el PORTAL DE INTERNET EMPRESARIAL en la estructura definida por la empresa en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT. Archivos de fechas anteriores deben ser solicitados por LA EMPRESA al BANCO.

PARÁGRAFO: Cuando el recaudo haya sido realizado a través de CORRESPONSAL BANCARIO, EL BANCO se obliga a acreditar en la CUENTA RECAUDADORA de LA EMPRESA, el valor de los recaudos recibidos por EL CORRESPONSAL BANCARIO el mismo día hábil en que éstos sean realizados.

QUINTA.- SOPORTE DE LOS PAGOS: Entregar al USUARIO el recibo o tirilla de la operación efectuada como soporte del pago cuando el mismo haya sido efectuado a través de CANALES PRESENCIALES. EL BANCO no tendrá obligación de suministrar la constancia de pago al USUARIO en los cupones o comprobantes de recaudo distribuidos por LA EMPRESA. Igualmente, al no guardar constancia física de la transacción a través de cupones, EL BANCO no estará obligado a custodiar y enviar a LA EMPRESA cupones o comprobantes de recaudo. Con el fin de soportar los recaudos efectuados, EL BANCO remitirá a LA EMPRESA un archivo de movimiento de la cuenta, el cual dará constancia de los recaudos recibidos.

CAPITULO IV. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA

PRIMERA.- MEDIOS DE PAGO PARA RECAUDO: En consideración a que el RECAUDO podrá llevarse a cabo por cualquier medio de pago, LA EMPRESA se obliga a comunicar AL BANCO la forma de pago permitida para los recaudos: Efectivo, cheque o mixto (Efectivo o cheque), débito a cuenta, de lo cual deberá dejar constancia en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

LA EMPRESA, acepta y entiende que el medio de pago habilitado para el recaudo a través de CORRESPONSALES BANCARIOS será únicamente en efectivo hasta el tope establecido, comunicado a la EMPRESA por EL BANCO, o aquellos que EL BANCO a futuro o en lo sucesivo determine para tal fin.

PARÁGRAFO: Cuando se admita el RECAUDO con cheques y estos resultaren devueltos, LA EMPRESA se obliga a retirar los títulos valores en la oficina donde tiene radicada la cuenta, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la devolución.

SEGUNDA.- VERIFICACIÓN DE ARCHIVO DE RECAUDO: LA EMPRESA deberá verificar al momento de recibir los recaudos, que la información registrada en el sistema, en cuanto a valor del recaudo y datos de captura concuerde con la información del archivo de detalle remitido.

TERCERA.- CUENTA RECAUDADORA: Mantener vigente la cuenta por todo el tiempo en que desee disponer del servicio de Recaudo.

CUARTA.- TECNOLOGÍA: Disponer de equipos que cumplan con los requerimientos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del PORTAL DE INTERNET EMPRESARIAL y cualquier otra aplicación que sea requerida por EL BANCO para la prestación del servicio de RECAUDO. LA EMPRESA, será informada por EL BANCO sobre los requerimientos técnicos y tecnológicos específicos que sean requeridos.

QUINTA.- DOCUMENTOS O CUPONES DE PAGO: Para el RECAUDO en CANALES PRESENCIALES, indicar al BANCO las características de los documentos de pago que contengan las especificaciones del RECAUDO en los casos en que se utilice el formato definido por LA EMPRESA.

SEXTA.- INFORMACIÓN A LOS USUARIOS: Dar a conocer a los USUARIOS las condiciones de uso de cada uno de los canales dispuestos a través de los cuales se podrán realizar los pagos correspondientes. En especial deberá:

- Brindar a sus USUARIOS la información necesaria para la correcta utilización de los servicios de recaudo a través de EL BANCO.
- Brindar información correcta y actualizada de los productos y servicios que ofrece, cumpliendo con las disposiciones legales que le sean aplicables, e informar a los USUARIOS sobre las alternativas de pago a través de EL BANCO.

SÉPTIMA.- RECLAMOS: Atender y solucionar oportunamente los reclamos presentados por los USUARIOS o generados por pagos dobles de facturas, no aplicación de pagos, pagos por valores errados, fraudes, y demás situaciones que pueden presentarse por la prestación del servicio y ajenas a EL BANCO.

PARÁGRAFO: LA EMPRESA se obliga a implementar los controles necesarios para evitar cobros inexactos, indebidos, fraudes, etc., de forma que pueda prevenir la presentación de reclamos por parte de los USUARIOS.

OCTAVA.- REFACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN EN EL SERVICIO: Refacturar el pago no debitado al USUARIO sin generar intereses de mora y asumir los costos de reinstalación, en el evento de cortes en el servicio, como consecuencia de no haberse efectuado el RECAUDO de los pagos por circunstancias imputables LA EMPRESA.

NOVENA.- NOTIFICACIONES: Habilitar una dirección por correo electrónico y designar un funcionario responsable, para dar respuesta a las reclamaciones presentadas por EL BANCO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la reclamación. La información para tal propósito deberá ser informada al Banco en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.

DÉCIMA.- SOPORTE AL BANCO: Prestar toda la colaboración que EL BANCO requiera para la solución de reclamos e investigación de fraudes relacionados con el RECAUDO.

UNDÉCIMA.- RESPONSABILIDAD POR LA INFORMACIÓN DE RECAUDO: Responder por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por no actualizar oportunamente sus BASES DE DATOS, o por realizar actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, EL BANCO no pueda efectuar el débito o lo realice por un valor o en una fecha errados. Así mismo, LA EMPRESA deberá responder por perjuicios ocasionados por la no aplicación oportuna de los pagos reportados por EL BANCO, errores, omisiones, demoras o perjuicios que se ocasionen a los USUARIOS.

CAPITULO V. DISPOSICIONES VARIAS

PRIMERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: EL BANCO podrá suspender temporalmente el servicio por fallas técnicas o eventos que impliquen riesgos técnicos del sistema, en la seguridad del servicio, intento de fraude o uso indebido, etc., caso en el cual EL BANCO avisará previamente a LA EMPRESA a través de la página web de EL BANCO o por cualquier otro medio o canal de acuerdo con la Ley. La terminación o suspensión del servicio no dará lugar a indemnización siempre y cuando la causa no sea imputable al incumplimiento de las obligaciones pactadas.

SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD: EL BANCO no será responsable por demoras o deficiencias que se presenten en el servicio y que tengan como causa situaciones imputables a LA EMPRESA, al USUARIO, a LA RED, a terceros o a otras entidades financieras.

PARÁGRAFO: EL BANCO tampoco será responsable en el evento de que las operaciones sufran demoras, no puedan realizarse o sean interferidas por fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación o en el fluido eléctrico, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero.

TERCERA.- RELACIONES JURÍDICAS INDEPENDIENTES: EL BANCO queda absolutamente desligado del negocio celebrado entre LA EMPRESA y los USUARIOS en cuanto se refiere a la cantidad, calidad u otros aspectos de mercancía o servicios que se paguen a través de los servicios de recaudo, y será responsabilidad de LA EMPRESA la entrega al USUARIO del producto o la prestación del servicio sin haber verificado si el pago fue exitoso.

PARÁGRAFO: EL BANCO es un simple intermediario para el recaudo, razón por la cual, LA EMPRESA, LA RED o los USUARIOS, según sea el caso, serán los responsables por el cumplimiento de las obligaciones tributarias inherentes al negocio.

CUARTA.- MODIFICACIONES AL SERVICIO: EL BANCO podrá limitar, ampliar o modificar las condiciones de uno o varios de las modalidades de recaudo dando aviso previo a LA EMPRESA a través de la página web de EL BANCO o por cualquier otro medio o canal de acuerdo con la Ley, en los términos y plazos previstos por ésta.

QUINTA.- DURACIÓN: El presente servicio tendrá duración indefinida, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, avisando a la otra por escrito, con no menos de noventa (30) días comunes de anticipación.

CONTRATO MARCO, TERMINACIÓN Y PARÁGRAFO: El presente REGLAMENTO es parte integrante del CONTRATO MARCO suscrito por las partes, en consecuencia la terminación del CONTRATO MARCO por cualquiera de las causales previstas en aquel, producirá como efecto la terminación del presente REGLAMENTO.

PARÁGRAFO: El aviso por escrito remitido por cualquiera de las partes, a la otra, con el propósito de dar por terminado el presente REGLAMENTO, no acarreará por sí mismo, la suspensión o terminación del CONTRATO MARCO, el cual dentro de su contenido tiene previsto un procedimiento específico para tal fin.

SEXTA.- Hacen parte del presente REGLAMENTO, el CONTRATO MARCO DE CASH MANAGEMENT, el REGLAMENTO DE INTERNET EMPRESARIAL Y EL FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT.