

## CONVENIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

### BANCO CAJA SOCIAL

Razón Social: Banco Caja Social

NIT: 860.007.335-4

Facultado para obligar a Banco Caja Social:

C.C: de

### LA EMPRESA

Razón Social:

NIT:

Representante Legal:

C.C: de

Entre Banco Caja Social, en adelante **EL BANCO** y **LA EMPRESA** se ha acordado celebrar el presente convenio de prestación de servicios, el cual se regirá por las cláusulas que se estipulan más adelante y, en lo no previsto por ellas, por las normas legales que regulan la materia, previas las siguientes:

### I. CONSIDERACIONES

**PRIMERA.** Que **EL BANCO** dentro de su objeto social se encuentra facultado para realizar todas las operaciones, actos y convenios, propios de la actividad de un establecimiento bancario, que sean necesarios y convenientes para el debido desarrollo de su objeto y mejor cumplimiento de sus fines.

**SEGUNDA.** Que en desarrollo de su objeto, **EL BANCO** celebró un convenio de depósito de ahorro y/o Cuenta Corriente con **LA EMPRESA**, el cual se encuentra regulado por la ley, las estipulaciones contractuales y las reglamentaciones que las partes han establecido para que la operación de este producto sea lo más eficiente, segura y clara posible.

**TERCERA.** Que por solicitud de **LA EMPRESA**, y como una prestación adicional de carácter oneroso, **EL BANCO** pondrá a disposición de éste los servicios que se señalan a continuación:

Pagos Débito automático Recaudos

Botón de Pagos -PSE-

Para la utilización de los servicios que se señalaron, **EL BANCO** pondrá a disposición de **LA EMPRESA** el servicio de **Internet Empresarial**, el cual será utilizado atendiendo, además de lo que se establece en este convenio, el "Reglamento de Internet Empresarial", el cual se entiende incorporado como parte integral del presente documento.

**Cuarta.** Que en razón de lo anterior, **EL BANCO** y **LA EMPRESA** han acordado celebrar el presente convenio con el objeto de determinar el alcance de las obligaciones que en la prestación de los servicios señalados corresponde a cada una de las partes, así como los efectos de las actividades que se van a realizar en ejecución del mismo.

### II. DEFINICIONES

**PRIMERA. Servicio de Internet Empresarial.** Es aquel mediante el cual **EL BANCO** pondrá a disposición de **LA EMPRESA**, a través de su página WEB, la posibilidad de realizar consultas y transacciones débito y crédito que incluyen transacciones de traslados de fondos entre cuentas de **EL BANCO**, o hacia cuentas de otras entidades financieras. El servicio **INTERNET EMPRESARIAL** permite a su vez consulta en tiempo real de las transferencias realizadas entre cuentas de **EL BANCO**, para lo cual **LA EMPRESA** deberá consultar estos estados. **EL BANCO** entregará el resultado final de las transferencias bancarias, de acuerdo con los horarios establecidos para tal efecto por ACH Colombia y las Entidades receptoras de las transferencias en mención.

**SEGUNDA. Servicio de Pagos.** Es aquel mediante el cual **EL BANCO**, por cuenta de la empresa realiza transacciones de traslado de fondos entre cuentas abiertas en **EL BANCO** o hacia cuentas de otras entidades bancarias, logrando así una mayor agilidad y eficiencia en el manejo de la información.

Con formato: Izquierda: 2 cm, Derecha: 2 cm, Arriba: 2 cm, Abajo: 2 cm, Ancho: 21.59 cm, Alto: 27.94 cm, Distancia del encabezado desde el borde: 1.25 cm, Distancia del pie de página desde el borde: 1.25 cm

Eliminado:  
Con formato: Tabulaciones: 17.46 cm, Derecha + No en 15.87 cm + 16.19 cm

**TERCERA. Servicio de Recaudos.** Es aquel mediante el cual **EL BANCO** recibirá los pagos que a favor de **LA EMPRESA** realicen los clientes y/o usuarios de ésta a través de la red de oficinas y otros canales de acuerdo con la definición CUARTA de este documento, acordados entre **EL BANCO** y **LA EMPRESA** para abonarlos en la cuenta corriente o cuenta de ahorros de **LA EMPRESA** definida previamente entre las partes.

**CUARTA. Canales de Recaudo.** Corresponden a aquellos mecanismos que **EL BANCO** pone a disposición de **LA EMPRESA** para que los clientes de **LA EMPRESA** realicen sus pagos y son los registrados en el documento "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES" el cual hace parte integral del presente convenio.

**QUINTA. Servicio de Débito Automático.** Es aquel mediante el cual es posible efectuar el débito automático de las cuentas de ahorros y/o corrientes de que sean titulares los **CLIENTES** de **LA EMPRESA** en las entidades del sector financiero y estos valores debitados, acreditarlos en la Cuenta de recaudo determinada por **LA EMPRESA** en el **EL BANCO**, reportando todo lo antes mencionado una mayor agilidad y eficiencia en el manejo de la información. Se excluyen del servicio de débito automático las cuentas de ahorro programado para Vivienda y aquellas en las que se consignen mesadas pensionales de invalidez, vejez y sobrevivientes en cumplimiento del Artículo 3° Inciso 2° del Decreto 2751 de 2002.

Eliminado: PROGRESE

**SEXTA. Botón de Pagos – PSE -.** Permite a los usuarios de cuenta corriente o de ahorros, pagar y comprar en línea y en tiempo real, los productos y servicios que **LA EMPRESA** ofrezca en su sitio WEB en Internet. Con ocasión de la prestación de dicho servicio **EL BANCO** abonará el valor de las compras en la cuenta recaudadora que **LA EMPRESA** haya definido previamente en **EL BANCO**.

**SEPTIMA. Cliente.** Se entiende por tal, la persona natural o jurídica que recibe o utiliza los productos y/o servicios de **LA EMPRESA** en su calidad de usuario o consumidor, estableciendo para tal fin una relación contractual o de negocios con **LA EMPRESA** respecto de la cual **EL BANCO** no tiene la calidad de parte o garante, siendo totalmente ajena a su intervención.

### III. CLAUSULAS

**PRIMERA. OBJETO.** El objeto del presente convenio es la prestación de los servicios empresariales a que se hace referencia en la consideración tercera del presente documento, para lo cual el **BANCO** pondrá a disposición de la **EMPRESA** su red de canales electrónicos y de oficinas y en su página de Internet Empresarial, los servicios acordados entre las partes y señalados en la consideración tercera del presente documento, para lo cual **LA EMPRESA** pagará a **EL BANCO** las tarifas a que se refiere la cláusula **DÉCIMA TERCERA** de este documento y lo faculta para realizar el débito de las mismas en la(s) cuenta(s) de Ahorros o Corriente, definida(s) para tal fin en el documento "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES", el cual hace parte integral del presente convenio.

**SEGUNDA. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DE EL BANCO.** Las siguientes son las obligaciones generales de **EL BANCO**:

2.1. Prestar los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio, de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente documento y sus anexos.

2.2. Atender las sugerencias o recomendaciones que formule **LA EMPRESA** para el mejor desarrollo del presente convenio.

2.3. Procesar y dar el debido curso a las instrucciones de transacción originadas por **LA EMPRESA** de acuerdo con la información suministrada y verificada por ésta.

2.4. Realizar las transacciones de los servicios seleccionados en las cuentas y en las fechas determinadas por **LA EMPRESA**, dentro de los horarios de corte y procesamiento que **EL BANCO** le haya informado por cualquier medio idóneo o por cualquier medio acordado por las partes, los cuales podrán ser cambiados por **EL BANCO** previo aviso a **LA EMPRESA** o en cualquier momento, sin previo aviso, ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor. **EL BANCO**, no asume responsabilidad por la omisión, errores o demora de **LA EMPRESA** en la elaboración y remisión de la información necesaria para realizar las transacciones en las cuentas corrientes o de ahorros.

2.5. Brindar la capacitación necesaria a **LA EMPRESA** para la correcta utilización de los servicios ofrecidos y de los sistemas empleados en su operación.

2.6. Poner a disposición de **LA EMPRESA**, la información pertinente de las transacciones exitosas y rechazadas producto de su aplicación, de acuerdo con los horarios establecidos y comunicados por **EL BANCO** a **LA EMPRESA**.

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

**TERCERA. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIALES DEL BANCO.** Teniendo en cuenta los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio, **EL BANCO**, según el(los) servicio(s) seleccionado(s), cumplirá con las siguientes obligaciones especiales:

**3.1. Servicio de Débito Automático.**

3.1.1. Acreditar los fondos a **LA EMPRESA** en la fecha en que se hayan realizado en su totalidad los débitos a los Clientes, cuyo resultado haya sido exitoso.

3.1.2. En caso de tener duda sobre la procedibilidad, legitimidad o autenticidad de la operación, podrá abstenerse de ejecutar cualquier instrucción de la Transacción del Débito Automático.

3.1.3. **EL BANCO** no es directa ni indirectamente garante de ninguna cuenta por cobrar a favor de **LA EMPRESA** y no será responsable por ninguna demora o falla en la prestación del servicio a su cargo ni por la inexactitud de cualquier dato(s) o instrucción(es) suministrado(s) por **LA EMPRESA**.

3.1.4. La responsabilidad de **EL BANCO** no excederá en ningún caso el valor de cada Transacción Débito.

3.1.5. Debitar de la cuenta de **LA EMPRESA** los valores generados por errores eventuales originados por **LA EMPRESA** y que se puedan generar en el proceso; los cuales deberán estar debidamente soportados.

3.1.6. Remitir a **LA EMPRESA**, los archivos con las transacciones NO exitosas para que este las genere nuevamente en el formato de archivo de entrada y las envíe a **EL BANCO**, para el proceso de reintento correspondiente.

**3.2. Servicio de Pagos PSE.**

3.2.1. Enviar a través de la página de Internet de **EL BANCO** la relación de los movimientos efectuados el día anterior con ocasión de los pagos efectuados por los **CLIENTES** por compras efectuadas en **LA EMPRESA**.

3.2.2 Entregar a **LA EMPRESA**, el día hábil siguiente al pago, el archivo de movimiento en el formato de salida de información.

3.2.3. Reconocer a **LA EMPRESA** los rendimientos financieros sobre los valores recaudados y abonados en la cuenta, de acuerdo con la reglamentación interna de **EL BANCO**, para el producto elegido por **LA EMPRESA**.

3.2.4. Dejar constancia de pago en cada compra a través de la emisión de un número de autorización.

**3.3. Servicio de Recaudos.**

3.3.1. Recibir en la red de Oficinas del **BANCO** o en los canales determinados, los recaudos de los clientes y/o usuarios de **LA EMPRESA** depositados en su favor, en efectivo o en cheque, dentro de los horarios de atención al público, 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 el presente numeral, para lo cual procederá a comunicar a **LA EMPRESA** por cualquier medio idóneo. Si transcurridos cinco (5) días de anunciada la modificación, limitación o interrupción **LA EMPRESA** no solicita la cancelación de los servicios se entenderá que acepta de manera incondicional las modificaciones introducidas.

3.3.2. Acreditar en la **CUENTA RECAUDADORA** de **LA EMPRESA**, el valor de los recaudos recibidos el mismo día hábil en que se efectúan. El valor correspondiente a los cheques depositados en la **CUENTA RECAUDADORA**, así como los recaudos mixtos, es decir en cheque y efectivo no serán acreditados hasta tanto los tales títulos valores sean efectivamente pagados mediante el respectivo canje.

3.3.3. Generar un archivo de movimiento de la **CUENTA RECAUDADORA**, el cual enviará a **LA EMPRESA** el día hábil siguiente al día en que se realiza el recaudo a la dirección de correo electrónico que éste indique en la "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES". En el mismo término, **EL BANCO** enviará a **LA EMPRESA** los cupones originales que soportan cada uno de los registros contenidos en el archivo de movimiento de la cuenta, cuando el envío se realice en la ciudad de Bogotá D.C., y al quinto día hábil siguiente al día en que se realiza el recaudo cuando el envío sea fuera de Bogotá D.C.

3.3.4. 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 que contiene el cupón presentado por el **CLIENTE** de **LA EMPRESA**. Será requisito para la aceptación del pago, que el **CLIENTE** lo efectúe en el cupón o comprobante de recaudo acordado por **LA EMPRESA** con **EL BANCO**.

3.3.5. Informar a **LA EMPRESA** sobre 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**.

3.3.6. Reconocer a **LA EMPRESA** los rendimientos financieros sobre los valores recaudados y abonados en la **CUENTA RECAUDADORA**, de acuerdo con la reglamentación interna de **EL BANCO**.

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

3.3.7. En los recaudos realizados a través de oficinas, dejar constancia de pago en cada cupón o comprobante de recaudo a través del sello de caja y la firma del cajero.

**3.4. Servicio de Pagos.** Para la prestación del Servicio de Pagos no existen obligaciones especiales a cargo de **EL BANCO**, por lo cual se sujetará únicamente a las obligaciones generales establecidas en la cláusula **SEGUNDA** del presente convenio.

**CUARTA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA.** Las siguientes son las obligaciones generales **LA EMPRESA**:

4.1. Utilizar la página WEB y el soporte tecnológico dispuesto por **EL BANCO** exclusivamente para las actividades que constituyen el objeto del presente convenio.

4.2. Restituir a **EL BANCO** en el momento mismo en que éste así lo solicite, los manuales, guías y documentos que se hubieren suministrado en virtud del presente convenio.

4.3. Entregar debidamente firmada por el representante legal o quien él delegue, el documento "Matrícula de Servicios Empresariales", de acuerdo con lo establecido en la cláusula **SÉPTIMA**.

4.4. Suministrar a **EL BANCO** toda la información y las aclaraciones requeridas en desarrollo de este convenio y efectuar las modificaciones a la información enviada cuando ésta presente inconsistencias, dentro del plazo indicado por **EL BANCO**. Será responsable frente a **EL BANCO** y ante terceros, por cualquier error, omisión, falsedad o inexactitud en la misma.

4.5 Mantener de acuerdo con sus necesidades los soportes documentales y backups o copias de seguridad de la información generada y procesada.

**QUINTA. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA.** Teniendo en cuenta los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio, **LA EMPRESA**, según el(los) servicio(s) seleccionado(s), cumplirá con las siguientes obligaciones especiales:

**5.1. Servicio de Débito Automático.**

5.1.1. Enviar a **EL BANCO** en los horarios establecidos para tal fin por este, la información relativa a las transacciones a realizar, la cual debe contener la siguiente información: a) Nombre del tercero, b) Cédula de ciudadanía, c) Número de la Cuenta, d) Código del Banco, e) Valor del Débito.

5.1.2. Obtener la Autorización de Recaudo por escrito del **CLIENTE**, cerciorándose de que haya sido debidamente otorgada, de la validez de la identidad del **CLIENTE**, que contenga datos ciertos y correctos, y que se expida conforme al modelo de formato de "Autorización de Recaudo Débito Automático", anexa a la "Carta de Ofrecimiento de Servicios Empresariales" emitida por **EL BANCO**. La "Autorización de Recaudo Débito Automático" para efectuar la Transacción Débito es de propiedad de **EL BANCO** y por lo tanto se encuentra a su entera disposición.

5.1.3. Mantener una base de datos o registro permanentemente actualizado y de fácil manejo de dicha Autorización de Recaudo (Débito Automático), de su cancelación y en general de cualquier modificación que se pueda presentar.

5.1.4. Mantener los documentos originales de la "Autorización de Recaudo Débito Automático" de las Transacciones Débito en sus archivos, a título de depósito gratuito en beneficio de **EL BANCO** cuyo costo será asumido por **LA EMPRESA** en su totalidad. El archivo supone el empleo de dispositivos técnicos y de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información contenida en ellos y permitan la conservación de los documentos originales de acuerdo con las normas vigentes, su observación física, su preservación, la reconstrucción de su contenido en caso de contingencia y su entrega física y/o exhibición, dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la solicitud de autoridades arbitrales, judiciales, administrativas o de **EL BANCO**. **LA EMPRESA** en su calidad de depositario de las "Autorizaciones de Recaudo Débito Automático" será responsable ante **EL BANCO** y el **CLIENTE** hasta por culpa levisima por el uso indebido, pérdida, sustracción, deterioro, adulteración o por cualquier otro hecho que comprometa o afecte la integridad física o ideológica de las "Autorizaciones de Recaudo de Débito Automático".

5.1.5. Podrá contratar con sociedades especializadas en la guarda y custodia de documentos, el depósito de los documentos originales de la "Autorización de Recaudo Transacción Débito siempre y cuando se cumplan con los requisitos enunciados anteriormente.

5.1.6. Previamente a la realización de Transacciones Débito, en forma obligatoria, debe ordenar a **EL BANCO** la realización del proceso de Prenotificación hacia el **CLIENTE** titular de la Cuenta Receptora de la Transacción. La Prenotificación deberá realizarse una sola vez por cada autorización que **LA EMPRESA** ha obtenido de un **CLIENTE** y previamente a la realización de la primera Transacción Débito dirigida hacia dicho **CLIENTE**. Para adelantar el proceso de Prenotificación **LA EMPRESA** procederá a la transmisión electrónica de datos a través del sistema Internet que posee **EL BANCO**, como mínimo, con cuatro (4) Días Hábiles Bancarios de

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

anticipación a la fecha en que se ordene la primera Transacción Débito. Si el proceso de Prenotificación no resultare exitoso en **EL BANCO**, deberá reiniciarse y **LA EMPRESA** deberá realizar el respectivo reintento.

5.1.7. En caso que el proceso de Prenotificación resultare exitoso, **LA EMPRESA** procederá a la transmisión electrónica de datos a **EL BANCO**, que le permitan contar con al menos dos (2) Días Hábiles Bancarios para efectuar la Transacción Débito. Si la Transacción Débito no resultare exitosa en la entidad financiera en la que el Cliente de **LA EMPRESA** sea el titular de la Cuenta de Ahorros y/o Corriente, deberá reiniciarse el proceso de transmisión electrónica de Datos por parte de **LA EMPRESA**.

5.1.8. Asumir el costo de cada intento de transacción débito independientemente del éxito de la operación de acuerdo con las tarifas pactadas en la Cláusula DÉCIMA CUARTA y en la "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES".

5.1.9 Asumir total y completa responsabilidad por la Transacción Débito que origine, obligándose a originarla únicamente con base en instrucciones y autorizaciones previas del **CLIENTE**, las cuales deben encontrarse permanentemente actualizadas, toda vez que **EL BANCO** no recibirá ni atenderá ninguna modificación o novedad que provenga directamente del **CLIENTE**.

5.1.10. En caso de que las "Autorizaciones de Recaudo Débito Automático" fueren erróneas, fraudulentas, imprecisas, incompletas o inexistentes, **LA EMPRESA** será responsable por el valor total de tales Transacciones, y por lo tanto autoriza irrevocablemente a **EL BANCO** para debitar en cualquier momento de cualquiera de sus cuentas tales sumas de dinero para responder ante la entidad financiera en la que el Cliente de **LA EMPRESA** sea titular de la Cuenta de Ahorros y/o Corriente y devolver los fondos a la respectiva Cuenta del **CLIENTE**. Dicha autorización irrevocable se extiende al monto indebidamente afectado; como al daño emergente, al lucro cesante, incluyendo, pero no limitándose a cualquier suma que **EL BANCO** o el **CLIENTE** deba pagar para reembolsar los débitos generados; a los intereses sobre tales sumas liquidados a la máxima tasa legal permitida, así como a los costos legales, honorarios de abogados y demás expensas. **LA EMPRESA** responderá hasta por culpa levisima, fuerza mayor y caso fortuito, tal como los define la ley, por todos los perjuicios que se causen a **EL BANCO** y al **CLIENTE** como consecuencia de la ocurrencia de cualquiera de estos hechos. Así mismo, será responsabilidad de **LA EMPRESA** obtener de los titulares de las respectivas cuentas, las autorizaciones que sean necesarias para reversar abonos errados que se hayan efectuado como consecuencia de su actuar.

5.1.11. Notificar al **CLIENTE** sobre los rechazos que se presenten e instaurar las acciones de cobranza pertinentes, así como corregir, preparar y originar nuevamente las Transacciones a que haya lugar.

5.1.12. Acepta que los fondos están sujetos a pago definitivo de acuerdo con los procedimientos de **EL BANCO**, que para el caso de **EL BANCO** son de aplicabilidad inmediata.

5.1.13. Atender y resolver directamente los reclamos, que surjan por parte del **CLIENTE**, en la entidad financiera en la que el Cliente de **LA EMPRESA** sea titular de la Cuenta de Ahorros y/o Corriente y/o de **EL BANCO**, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles Bancarios después de recibido el reclamo. En ningún caso la atención de los mismos estará a cargo de **EL BANCO**.

## 5.2. Servicio de Botón de Pagos –PSE-.

5.2.1. Diligenciar en forma correcta la información requerida para la obtención del CERTIFICADO DIGITAL DE SERVIDOR SEGURO requerido para la prestación de **EL SERVICIO**, **LA EMPRESA** es responsable por el uso correcto del Certificado digital y la reserva de los números que conforman la clave, los cuales se encuentran exclusivamente bajo su dirección, custodia y manejo. En consecuencia, se compromete a no revelar a terceros o de alguna manera permitir que terceras personas adquieran conocimiento o se apoderen de los mecanismos de acceso al servicio.

5.2.2. Mantener en forma encriptada el registro de todas las operaciones, obligándose a entregar a **EL BANCO** copia de los registros que le sean solicitados.

5.2.3. Contar con sistemas de prevención, control y seguridad que enfrenten los riesgos de fraude vinculados a vulnerabilidades en el área administrativa, física, lógica y de comunicaciones de **LA EMPRESA**. **EL BANCO** se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoría cuando lo estime conveniente, para verificar el cumplimiento de esta obligación lo cual puede contar con el apoyo de terceros.

5.2.4. Atender en forma debida y oportuna las reclamaciones que se presenten, entendiéndose en forma directa con el cliente en la resolución de los conflictos vinculados al derecho de retracto, o diferencias en las condiciones, calidad, cantidad o cualquier otra materia vinculada al bien adquirido o a **EL SERVICIO** como tal.

5.2.5. Guardar la factura o documento equivalente para acreditar la realidad y condiciones de la venta o de la prestación del servicio y el debido cumplimiento de las disposiciones tributarias. Las transacciones a las que se refiere el presente reglamento, deberán acompañarse de un recibo, factura o documento equivalente que se entregará adjunto al bien o servicio adquirido por el **CLIENTE**.

Eliminado: .

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

5.2.6. Conocer a su cliente y el mercado, de un modo tal que esté en condiciones de identificar e informar a **EL BANCO** y/o a las AUTORIDADES, según el caso, operaciones que por su número, cuantía o características se salgan de los patrones habituales y puedan implicar un fraude o un mecanismo para el lavado de activos, así como cualquier circunstancia irregular de la que tenga conocimiento.

5.2.7. Diseñar su página WEB de un modo que facilite a sus **CLIENTES**, la correcta realización de la operación. La página deberá contar con facilidades tales como un carrito de compras o insignia similar para almacenar los bienes y servicios seleccionados por el cliente, permitiéndole descartar productos inicialmente seleccionados; una sección de ayuda al usuario con información relativa a reglas y a las normas para la compra, entrega de bienes y servicios, políticas de cambio y devolución del comercio, datos de los contactos incluyendo ubicación física, dirección electrónica, número de teléfono, fax, restricciones para la exportación de bienes en caso de que existan; confirmación de estado, entrega o despacho del bien o servicio; demás información requerida por la ley colombiana. Todo ello podrá estar contenido en la sección de productos o servicios ofrecidos. **PARAGRAFO: EL BANCO** no tiene injerencia en la información divulgada en la página WEB de **LA EMPRESA**, por lo que no le asiste responsabilidad alguna en el desarrollo de la adquisición del bien o servicio por parte del usuario.

5.2.8. Manejar un sistema adecuado de entrega y distribución, de control de inventarios o disponibilidad del bien o servicio, que garantice al usuario el acceso efectivo y oportuno a los mismos, e informe la falta de existencias del bien o de las limitaciones operativas para la prestación del servicio.

5.2.9. Implementar en sus sistemas los mecanismos tecnológicos que le permitan actualizar en su base de datos el resultado de una transacción en el evento en que por algún motivo la comunicación se interrumpa entre el PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos) y **LA EMPRESA**. **LA EMPRESA** acepta, en los casos de fallas en la comunicación que impidan la confirmación en línea del pago, que éste se realizó en la fecha y hora de la transacción según los registros del PSE, comprometiéndose a hacer los ajustes posteriores necesarios para la culminación exitosa de la transacción solicitada por el **CLIENTE**.

5.2.10. Cumplir con la normatividad establecida para la creación, inscripción y demás aspectos relacionados con el manejo de las páginas WEB y sitios de Internet. Así mismo, cumplir con las disposiciones legales que regulen la publicidad y las ventas de bienes y/o servicios a distancia o que resulten aplicables a este tipo de ventas, incluyendo la contenida en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo, como las circulares externas y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces.

5.2.11. Guardar la más estricta confidencialidad respecto de la información suministrada por el PSE y de los clientes financieros, sean éstos clientes o no de **EL BANCO**, protegiendo su intimidad negocial por medios idóneos tales como la encriptación de la información y el control lógico de acceso a la misma.

5.2.12. Informar de manera inmediata al **BANCO** cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del servicio, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que ésta realice las modificaciones necesarias en los registros.

5.2.13. Suministrar a **EL BANCO** toda la información y las aclaraciones requeridas en desarrollo de este convenio y efectuar las modificaciones a la información enviada cuando ésta presente inconsistencias, dentro del plazo indicado por **EL BANCO**.

5.2.14. Ofrecer en su sitio o página WEB la opción de pago por **EL BANCO**, a fin de que el **CLIENTE** interesado en adquirir un producto o servicio ofrecido por **LA EMPRESA**, pueda seleccionar dicha opción, generándose un vínculo enrutado desde la página de **LA EMPRESA** hacia la página en Internet de **EL BANCO**.

5.2.15. Liquidar la compra, según los requerimientos legales.

5.2.16. Mantener actualizado su sitio WEB en cuanto a precios y existencias de los productos allí ofrecidos, de modo tal que pueda entregarle al cliente los productos o servicios seleccionados por éste, con los precios que aparezcan en su sitio WEB, pues se entiende que para todos los efectos legales se trata de una oferta comercial irrevocable. **PARAGRAFO PRIMERO:** En atención a que **LA EMPRESA** operará a través de un servicio de WEB Hosting, el cual previamente a su operación fue aprobado por parte de **EL BANCO**, **LA EMPRESA** autoriza expresamente al proveedor de Hosting, para conocer la información necesaria requerida en la ejecución del servicio de procesamiento electrónico de los pagos y cobros vinculados a las ventas por Internet - PSE -, con fines estrictamente transaccionales y operacionales. La notificación, cambios y habilitación de las cuentas corrientes o de ahorros en las que se acreditará el producto de las ventas efectuadas por las empresas vinculadas a un mismo servicio de Hosting, se efectuará a través de la entidad que brinda el servicio de Hosting por conducto de la VPN (Virtual Private Network), con apoyo del respectivo certificado digital, entendiéndose para todos los efectos que las notificaciones, cambios y/o habilitaciones así solicitados son originados y/o cuentan con la aprobación de **LA EMPRESA**. En cualquier caso es obligación de **LA EMPRESA** efectuar un seguimiento y control de los movimientos derivados de este tipo de ventas. **PARAGRAFO**

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

**SEGUNDO: EL BANCO** se reserva la facultad de negar la operación del Servicio de Hosting requerido en el párrafo anterior, así como suspender y/o revocar la aprobación otorgada en cualquier tiempo. **PARAGRAFO TERCERO:** En el evento que **LA EMPRESA** decida cambiar de entidad que le suministra el Hosting deberá informar previamente y por escrito a **EL BANCO**, con anterioridad de 10 días hábiles de su ejecución y deberá diligenciar formato de modificación, el cual sólo podrá operar una vez sea aprobado por **EL BANCO**.

5.2.17. Asegurar que en el enlace o vínculo enrutado desde **LA EMPRESA**, se envíe la información conforme a lo estipulado en el Manual de operación del servidor PSE, el cual declara conocer y aceptar su contenido.

**PARÁGRAFO.** - En caso que se detecten situaciones o condiciones de inseguridad en la operación, **EL BANCO** podrá suspenderla sin necesidad de aviso previo. Adicionalmente, cuando de conformidad con las investigaciones y controles de seguridad adelantados por **EL BANCO** o de conformidad con información que le haya sido suministrada se tengan dudas fundadas y razonables acerca de la legalidad en el manejo de **EL SERVICIO**, **EL BANCO** podrá dar por terminado el presente convenio de manera inmediata, caso en el cual se comunicará a **LA EMPRESA** la determinación adoptada a la última dirección que hubiese registrado en **EL BANCO**.

### 5.3. Servicio de Recaudos.

5.3.1. Realizar la apertura de la cuenta recaudadora en **EL BANCO**, en los términos exigidos por la ley y la normatividad interna de **EL BANCO**, la **CUENTA RECAUDADORA**.

5.3.2. Consultar el mismo día en que le son enviados, los archivos correspondientes al movimiento de la **CUENTA RECAUDADORA**.

5.3.3. Si el recaudo es por oficinas, suministrar a sus clientes y/o usuarios los cupones o comprobantes de recaudo o informar que sean utilizados los comprobantes de recaudo propios del Banco.

5.3.4. Notificar por medio de comunicación escrita a **EL BANCO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de envío de la información a la que se refiere el numeral 3.3.4. de la cláusula **TERCERA**, cualquier novedad en caso de presentarse. **LA EMPRESA** es el único responsable del contenido del archivo una vez le es enviado.

### 5.4. Servicio de Pagos.

5.4.1. Enviar a **EL BANCO** en los horarios establecidos para tal fin, la información relativa a las transacciones a realizar, la cual debe contener la siguiente información: a) Nombre del empleado, proveedor o tercero, b) NIT o cédula de ciudadanía, c) Número de la Cuenta, d) Código del Banco, e) Valor del abono.

5.4.2. Asumir responsabilidad absoluta por los valores y las cuentas a las que mediante el servicio de Internet solicite acreditar o debitar. Por lo anterior, en el evento de enviar algún abono errado a través del servicio, **LA EMPRESA** se compromete a efectuar las acciones que sean necesarias para recuperar los valores que correspondan, incluyendo la consecución de las autorizaciones o permisos que sean del caso por parte de los titulares de las cuentas beneficiadas con los abonos errados, con el fin de que **EL BANCO** pueda proceder a realizar los débitos o ajustes que correspondan.

**SEXTA. ACCESO.** Para tener acceso a los servicios Empresariales señalados en la Consideración Tercera de este convenio, **LA EMPRESA** designará los funcionarios autorizados con su correspondiente nivel de acceso, a quienes delegará la operación y control del sistema y quienes serán responsables por el uso de sus claves. Es obligación de cada uno de los funcionarios autorizados el cuidado y manejo de la clave personal y **TOKEN**, los cuales son secretos, personales e intransferibles. Cualquier operación que se realice a través del sistema es responsabilidad de **LA EMPRESA**, quien exonera a **EL BANCO** de toda responsabilidad por el uso incorrecto o indebido de la clave por sus funcionarios. **PARÁGRAFO: LA EMPRESA** es el único autorizado para crear, modificar o eliminar la información del sistema. En consecuencia, la información enviada no puede en ningún caso ser modificada por los funcionarios de **EL BANCO**. **PARÁGRAFO SEGUNDO: LA EMPRESA** designará uno o varios de sus funcionarios para que desempeñe(n) el rol de Usuario "ADMINISTRADOR", quien contará con el permiso necesario para acceder al sistema con el fin de desbloquear las claves de los demás Usuarios. En el evento de que quien bloquee la clave sea el ADMINSTRADOR y solo se cuente con un Usuario Administrador, el representante Legal de **LA EMPRESA**, o la persona que él expresamente y por escrito delegue, deberá solicitar el desbloqueo de dicha clave mediante comunicación escrita dirigida al **BANCO** a más tardar un día hábil antes de la fecha de pago prevista por **EL USUARIO**. **PARAGRAFO TERCERO:** En la utilización del servicio de **Internet Empresarial**, **LA EMPRESA** se obliga a cumplir, además de lo que se establece en este convenio, las disposiciones establecidas en el "Reglamento de Internet Empresarial" que se encuentra disponible en la página WEB de **EL BANCO**, el cual **LA EMPRESA** y sus Funcionarios Autorizados se comprometen a aceptar, conocer y aplicar.

**SÉPTIMA. INFORMACIÓN REQUERIDA.** **LA EMPRESA** se compromete a suministrar a **EL BANCO** a través del documento denominado "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES", el cual debe ser firmado por el

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

representante legal o quien él expresamente y por escrito delegue. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Toda modificación que **LA EMPRESA** desee realizar con respecto a la información antes mencionada, deberá notificarse a través del representante legal o la persona que él delegue, por escrito a **EL BANCO** con cinco (5) días calendario de anticipación, mediante el diligenciamiento de una nueva "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES". **PARAGRAFO SEGUNDO:** Cuando se trate del Servicio de Débito Automático y/o del Servicio de Pagos, la solicitud de orden de no aplicación de los Débitos Automáticos o de los Pagos, según sea el caso, la efectuará **LA EMPRESA** mediante comunicación escrita suscrita por el representante legal o la persona debidamente facultada para ello remitida al BANCO, como mínimo sesenta (60) minutos antes del corte del día hábil de la fecha de Débito o de pago, según el caso. Se entiende efectuado el Débito, en el momento de debitar los valores solicitados de la Cuenta de Ahorros y/o Corriente de la cual sea titular el **CLIENTE**; y se entiende efectuado el pago en el momento del abono a la cuenta del Beneficiario.

**OCTAVA. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.** Para poder utilizar los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio, **LA EMPRESA** deberá disponer de los elementos y equipos físicos y electrónicos que le permitan recibir la comunicación y realizar las transacciones previstas en este convenio. En razón de lo anterior, la configuración de los equipos de **LA EMPRESA** deberán ser compatibles con las características técnicas definidas por **EL BANCO** y ésta se compromete por su cuenta y riesgo a ajustar los mismos en caso de que sea necesario. **PARÁGRAFO:** La consecución, instalación y mantenimiento de estos equipos será responsabilidad de **LA EMPRESA**, en lo que se refiere al software o soporte tecnológico y su mantenimiento será responsabilidad económica de **LA EMPRESA**, no obstante lo cual se avisará sobre esa circunstancia a **EL BANCO** y se acatarán sus instrucciones.

**NOVENA. FALLAS OCASIONALES.** Dado que los servicios objeto de este convenio utilizan la red nacional de telecomunicaciones, el sistema es susceptible de sufrir problemas de congestión comunes a tal infraestructura. Por lo tanto **EL BANCO** no asume responsabilidad en caso que **LA EMPRESA** o sus **CLIENTES** no puedan efectuar las operaciones previstas en el presente convenio por fallas ocasionales del sistema, fallas telefónicas, deficiente transmisión de datos por parte de **EL BANCO** ni fallas en el sistema de computación de **LA EMPRESA** o sus **CLIENTES** o por cualquier otra ajena al control de **EL BANCO**. Igualmente, pueden presentarse cuando **EL BANCO**, por la existencia de fallas técnicas que le impidan prestar adecuadamente el servicio, o en aquellos eventos en los cuales se presenten situaciones que impliquen riesgo técnico para su sistema, sin que lo anterior genere pago de sanción o indemnización alguna a cargo de **EL BANCO**.

**DÉCIMA. TRANSFERENCIAS DE FONDOS.** **LA EMPRESA** Sólo podrá realizar transferencias de fondos o traslado de dinero en los términos de este convenio, sobre el saldo disponible en efectivo o cupos de sobregiro y de canje autorizados que tenga su respectiva cuenta de ahorros o corriente de **EL BANCO**, al momento de realizar la operación. Si en el momento de realizar las transferencias **LA EMPRESA** no tiene disponible en la cuenta mencionada la totalidad de dinero necesario para realizar los débitos a las cuentas respectivas, el sistema rechazará la transacción. Por lo tanto, para reprocesar la transacción **LA EMPRESA** debe enviar nuevamente la totalidad de las transacciones a **EL BANCO**.

**DÉCIMA PRIMERA. LAVADO DE ACTIVOS.** **LA EMPRESA** tiene expresamente prohibido utilizar los servicios objeto de este convenio para realizar operaciones de lavado de activos, de acuerdo con lo establecido por los Artículos 323 a 327 del Código Penal, y las demás normas que los complementen, modifiquen y adicionen.

**DÉCIMA SEGUNDA. PRUEBA.** De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 527 de 1.999 de comercio electrónico, **LA EMPRESA** reconoce y acepta sin reservas como prueba de las operaciones realizadas en ejecución de los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio, los registros magnéticos o físicos que contengan los datos de sus cuentas y de las cantidades allí dispuestas. Además faculta a **EL BANCO** para debitar o abonar en su cuenta de ahorros / corriente de **EL BANCO** definidas en la "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES", el valor de dichos registros.

**DÉCIMA TERCERA. COBRO DEL SERVICIO.** **LA EMPRESA** se compromete a mantener promedios retributivos mensuales en la(s) Cuenta(s) de Ahorros o Corriente de **EL BANCO** definidas en el documento "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES", o a cancelar las tarifas establecidas por **EL BANCO** para la prestación de los servicios objeto del presente convenio. **EL BANCO** revisará mensualmente la reciprocidad acorde con el monto promedio de las sumas depositadas en la cuenta; en caso de no cumplirse cobrará a **LA EMPRESA** el valor del servicio proporcional, a las transacciones no cubiertas o al valor del servicio no retribuido o a la totalidad en caso que no se haya mantenido promedio retributivo alguno, utilizando para ello el modelo de rentabilidad de convenios vigente en **EL BANCO**. **LA EMPRESA** faculta desde ahora a **EL BANCO** para que efectúe el débito de las mismas de su(s) cuenta(s) registrada(s) en la "MATRICULA DE SERVICIOS EMPRESARIALES" o de cualquier otro depósito a la vista o a término del que sea titular. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Dichas tarifas podrán ser ajustadas en cualquier momento por **EL BANCO** teniendo en cuenta los

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

costos y gastos que genera el funcionamiento del sistema y serán informados a **LA EMPRESA** mediante cualquier medio idóneo. Con respecto a las modificaciones que se introduzcan en el valor del servicio se aplicará lo establecido en la cláusula **DÉCIMA CUARTA** de este documento. **PARAGRAFO SEGUNDO.** Para el caso del servicio de Botón de Pagos PSE, **LA EMPRESA** se compromete a cancelar las tarifas establecidas por **EL BANCO** para la prestación del servicio; es de anotar que se cobrará por cada intento de transacción independientemente del éxito de misma, salvo en los casos en los que el usuario realice la operación desde su cuenta corriente o cuenta de ahorros de **EL BANCO**.

**DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES.** En cualquier momento **EL BANCO**, previa comunicación efectuada por cualquier medio idóneo a **LA EMPRESA**, se reserva el derecho de limitar, adicionar, interrumpir, o suspender los términos y/o condiciones de este convenio y las condiciones de uso de los servicios señalados en la Consideración Tercera del presente convenio. Si transcurridos ocho (8) días calendario de anunciada la modificación, **LA EMPRESA** no solicita la cancelación de los servicios, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas.

**DÉCIMA QUINTA. PROPIEDAD INDUSTRIAL.** Los derechos y el manejo de cada una de las partes sobre la propiedad industrial se regularán de acuerdo con los siguientes parámetros:

15.1. Los derechos de propiedad sobre las marcas, nombres, logos y emblemas que utilizan cada una de las partes son de su propiedad exclusiva. Por lo tanto, su utilización en el presente convenio no constituye en ningún momento un derecho o participación de la propiedad de los mismos para la otra parte.

15.2. Ninguna de las partes podrá utilizar la marca, el nombre, el logo y el emblema o cualquier otro signo que lo distinga sin que exista autorización previa y por escrito de la otra parte.

15.3. Cada una de las partes revisará todo arte o material publicitario que se vaya a utilizar en la ejecución objeto del presente convenio, y dará su visto bueno por escrito, antes de su divulgación por cualquier medio, con el objeto de que éstos se ajusten a las normas y reglamentaciones que existen sobre publicidad.

**DECIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN.** Las partes, sus empleados y/o personal se abstendrán de divulgar, publicar, comunicar directa o indirectamente a terceros o utilizar para propósitos diferentes a la correcta ejecución de este convenio, la información relacionada con los negocios y aspectos financieros de **LA EMPRESA** y **EL BANCO**, por lo que convienen expresamente que toda información a la que tengan acceso o reciban en virtud del presente Convenio se considera confidencial y por lo tanto divulgarla o transmitirla puede ocasionar daños en la conducción de sus negocios y/o en su reputación. Por consiguiente, la violación de lo preceptuado en esta cláusula dará derecho a **LA EMPRESA** y a **EL BANCO** a ejercer las acciones legales correspondientes, incluyendo pero sin limitarse, la indemnización de perjuicios. La obligación de confidencialidad a cargo de las partes y consagrada en la presente cláusula, subsistirá aun después de la terminación del presente Convenio.

**DÉCIMA SEPTIMA. VIGENCIA.** La duración de este convenio es indefinida. No obstante lo anterior, éste se dará por terminado en los siguientes casos:

17.1. A partir del momento en que **LA EMPRESA** cancele su(s) cuenta(s) de ahorros o corriente a través de la(s) cual(es) maneje los servicios.

17.2. Por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones adquiridas en virtud del presente convenio, siempre que la misma sea ejercida por el contratante cumplido, y sin que lo anterior implique una renuncia a la posibilidad de solicitar las indemnizaciones derivadas del incumplimiento.

17.3. Por decisión unilateral de una de las partes de darlo por terminado, la cual se comunicará por escrito a la otra parte con treinta (30) días de anticipación a la fecha en la cual se pretende interrumpir el servicio. La terminación unilateral no implicará indemnización alguna para las partes.

**DÉCIMA OCTAVA. CESION.** Dada la naturaleza de este convenio **LA EMPRESA**, no podrá ceder por ningún motivo el presente Convenio, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en cumplimiento de las obligaciones que este convenio le impone, salvo autorización expresa y escrita de **EL BANCO**.

**DECIMA NOVENA. RESOLUCION DE CONFLICTOS.** Las partes acuerdan que cualquier controversia o reclamo que surja entre ellas con ocasión de la ejecución, terminación o interpretación del presente convenio, será dirimida mediante la utilización de los mecanismos de solución ágil de conflictos previstos en la ley, tales como arreglo directo, amigable composición, conciliación y transacción, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. Si pasados treinta (30) días calendario desde el aviso de ocurrencia de una controversia o diferencia de una parte a la otra, no se hubiere llegado a ningún arreglo o solución, las partes estarán en libertad de acudir a la justicia ordinaria para buscar la solución que en derecho corresponda.

**VIGÉSIMA. GASTOS.** Los gastos en que se incurra para perfeccionar este convenio o en su ejecución serán asumidos por **LA EMPRESA**.

Con formato: Tabulaciones:  
17.46 cm, Derecha + No en  
15.87 cm + 16.19 cm

**VIGÉSIMA PRIMERA. CONTRATO ÚNICO.**- Con este contrato se sustituye cualquier otro que se haya suscrito con anterioridad entre las mismas partes y con el mismo objeto, por lo cual, para todos los efectos, este será el único contrato que regule los servicios empresariales convenidos entre **EL BANCO** y **LA EMPRESA**.

Para constancia y señal de acuerdo se firma a los \_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_, del año dos mil \_\_\_\_ (2\_\_) en la ciudad de \_\_\_\_.

**EL BANCO**

**CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
Facultado para obligar a Banco Caja Social

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

\_\_\_\_\_  
Tipo y número de Identificación

\_\_\_\_\_  
Tipo y número de Identificación.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_