



MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGO

El Manual para Control de Riesgos en Establecimientos es el resultado definitivo del análisis, síntesis, integración y armonización de todos los conceptos, procedimientos y normas que se aplican en la investigación, control y disminución de riesgo en las operaciones con Tarjetas de Crédito y Débito efectuadas en los establecimientos de comercio que han suscrito contrato de afiliación con los Sistemas de Tarjetas de Crédito y Débito y/o con las Entidades Financieras participantes o administradoras de tales sistemas.

El Manual tiene como objetivo establecer y reglamentar los pasos a seguir, cuando por parte de un Establecimiento de Comercio existe fraude o posible incumplimiento de una o de varias de las obligaciones derivadas de los contratos o reglamentos aceptados o suscritos con las Entidades Financieras y/o con los Sistemas de Tarjetas y/o derivadas de los reglamentos a los que se haya adherido, en desarrollo de su afiliación o inscripción a un determinado Sistema de Pago, o cuando se encuentre procedente por parte de los Sistemas de Pago y sus entidades financieras evaluar de manera preventiva aspectos ligados a la seguridad de la información y vulnerabilidad frente al fraude, o de cualquier otro modo se pretenda fortalecer la integridad y capacidad de la red de establecimientos de comercio para enfrentar fenómenos delictivos. Su ámbito natural es por una parte, la relación de aceptación por parte de los Establecimientos de Comercio de tarjetas de las marcas Visa, MasterCard, Diners Club, American Express y las demás marcas que en condiciones similares y otras que lleguen a integrar el portafolio de servicios de apoyo a cargo de INCOCREDITO, y por otra parte, la oferta de afiliación del Establecimiento de Comercio.

• **Soporte Legal**

Las acciones y medidas contenidas en este Manual tienen su soporte en las siguientes fuentes legales:

- En el marco legal que gobierna la industria de las tarjetas bancarias y medios de pago.
- En los Estatutos de la Asociación Para Investigación Información y Control Sistemas de Tarjetas de Crédito y Débito – INCOCREDITO.
- En la relación de Afiliación o los Contratos o Reglamentos de Afiliación celebrados entre el Establecimiento de Comercio y una Entidad Financiera Adquirente o una Entidad Administradora de Sistema de Pago, según el caso.
- En los Reglamentos y/o contratos de tales sistemas de pago y/o Entidades Financieras, según el caso, que haya suscrito o a los cuales haya adherido el establecimiento de comercio.

- Al mandato especial extendido por las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago y Entidades Financieras a INCOCREDITO para que actúe en su nombre y representación en la gestión de prevención, seguimiento, investigación, auditoría, mitigación y control del fraude, en los términos previstos en este Reglamento.
- En los Manuales Operativos de los sistemas de pago o de tarjeta.

• **Principios:**

El presente Manual tiene su fundamentación en los siguientes PRINCIPIOS:

- **SEGURIDAD:** En virtud del cual, las Entidades Administradoras de sistemas de pago o de marca, las Entidades Financieras y establecimientos de comercio, así como INCOCREDITO, tendrán como objetivo prioritario prevenir la ocurrencia del fraude y mantener la seguridad de los sistemas y procesos.
- **TRANSPARENCIA:** En virtud del cual el manejo de las relaciones dentro de los sistemas y la toma de decisiones se hará con base en reglas y políticas preestablecidas o con criterios objetivos y razonables, en condiciones en las que exista un flujo de información adecuado hacia las partes interesadas o hacia el mercado.
- **PREVENCIÓN:** En virtud del cual, se preferirá incentivar las acciones preventivas sobre las de carácter reactivo, atendiendo en lo posible las alertas tempranas o situaciones anómalas y a través de la función de divulgación y formación a cargo de INCOCREDITO.
- **IMPARCIALIDAD:** En virtud de la cual, en los procesos investigativos a cargo de INCOCREDITO, se procederá con entero respeto al debido proceso, de manera objetiva y técnica, procurando una búsqueda genuina de la verdad. Las acciones de INCOCREDITO no se enderezan en contra de los establecimientos de comercio, sino por el contrario se enmarcan en la protección de la integridad y seguridad de la industria de los medios de pago en general lo que interesa al sector comercio, al sector financiero y a la comunidad en general.
- **RESERVA Y SIGILO:** En virtud de lo cual, tanto INCOCREDITO como las personas que integran los comités técnicos de pares de los Sistemas de Pago y Entidades Financieras, con asiento en INCOCREDITO, que valoran las situaciones de fraude, actuarán con entero apego al deber de confidencialidad, reserva y sigilo de la información a la que tengan acceso.
- **CONTROVERSIA:** En virtud del cual se promueve el ejercicio del debate de ideas y fijación de posiciones, sobre la base del respeto recíproco y la búsqueda en lo posible de un acuerdo.
- **RESPECTO:** En virtud de lo cual se respeta y apoya la posición final asumida por cada una de la entidades financieras y/ o sistemas de pago.

- **CONCIENCIA DEL RIESGO:** En virtud del cual se invita a los participantes a tener o alcanzar claridad sobre los factores de riesgo inherentes a la operación con tarjetas y su debido control.
RESPONSABILIDAD: En virtud de lo cual se invita a los participantes a asumir de manera justa, equilibrada y objetiva las acciones que corresponda ejecutar.

Por tratarse de relaciones jurídicas de derecho privado entre cada Sistema de Tarjetas Crédito y Débito y cada Establecimiento y/o entre cada Entidad Financiera y cada Establecimiento, cualquier decisión respecto de un contrato o relación jurídica específica involucra en forma exclusiva a las partes que lo suscriben y/o al respectivo sistema de pagos. Cuando la situación involucre a más de un sistema de pagos o a más de una entidad financiera, sin perjuicio del carácter individual de las relaciones y de las decisiones se procurará en lo posible una respuesta coordinada frente al fraude o a las situaciones de vulnerabilidad respecto del mismo.

- **SOPORTE CONTRACTUAL:**

Los Sistemas de Tarjetas y Entidades Financieras Adquirentes han delegado , con plenas facultades y autonomía, a la Asociación de Información y Control de los Sistemas de Tarjetas de Crédito y Débito – INCOCREDITO –, no sólo para velar por el cumplimiento de las obligaciones pertinentes, sino para vigilar, controlar, evaluar, prevenir y corregir toda actuación del establecimiento, relacionada con la aceptación y el uso de la tarjeta crédito o débito como medio de pago de venta de bienes y/o de prestación de servicios, con base en la reglamentación que se describe en cada uno de los reglamentos o contratos suscritos con los establecimientos de comercio.

Las cláusulas donde se delegan estas facultades son:
(Remitirse al reglamento para la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago/oferta comercial de contrato de afiliación al Sistema de Tarjetas):

- **Denominación: REGLAMENTO DE AFILIACION SISTEMA DE PAGO REDEBAN**

QUINTA. – AUTORIZACIONES. Sin perjuicio de las autorizaciones otorgadas bajo la Cláusula Sexta del Contrato de Afiliación y el Numeral 4.1.3. del Anexo 4 del Contrato de Afiliación, el AFILIADO concede las siguientes autorizaciones

- **Denominación: REGLAMENTO OPERATIVO DE COMERCIOS DEL SISTEMA DE PAGO DE CREDIBANCO**

NUMERAL 5 NORMAS Y REGLAS GENERALES, 5.2 Obligaciones de los establecimientos inscritos, 5.2.4. Control fraude.

- **BANCO DAVIVIENDA DINERS**

Denominación: Reglamento de afiliación al sistema Diners
CLAUSULA SEXTA.

- **AMERICAN EXPRESS**

Denominación: Contrato de afiliación de establecimiento al Sistema American Express.

Cláusula OCTAVA. Autorizaciones Previas

- **Incumplimientos Contractuales Generales:**

Algunos de los hechos que constituyen irregularidades, presuntos fraudes e incumplimiento contractual por parte del establecimiento y que pueden acarrear una sanción por parte de la Entidad Adquirente y/o el Sistema de Tarjetas de Crédito y Débito según el caso.

- Inasistencia a la capacitación impartida por la Entidad Adquirente y/o el Sistema de Tarjetas de Crédito y Débito o por INCOCREDITO.
- Rechazar en cualquier momento, en los procesos de facturación por ventas y servicios, las tarjetas Crédito y Débito emitidas por las entidades financieras en el país o en el exterior o cualquier otra que sea emitida por las entidades asociadas.
- Realizar transacciones con tarjeta sin que esté presente el tarjetahabiente o sin que éste exhiba debidamente sus documentos de identidad. (Ventas en ámbito Presencial).
- No cotejar plenamente los datos del plástico presentado con los del documento de identidad que se exhibe.
- No solicitar la autorización a la Entidad Financiera y/o el Sistema de Tarjetas Crédito y Débito para cada transacción o, cuando aquélla es solicitada, no escribir en la casilla correspondiente del pagaré el número de la referencia de dicha autorización.
- No Custodiar, guardar ni conservar los equipos y bienes entregados a través de contrato de Comodato o préstamo de uso.
- Aceptar, como pago por sus ventas, comprobantes que presenten los clientes con la información de la tarjeta ya impresa para obviar la presentación de ésta.
- No exigir que el comprobante sea firmado por el tarjetahabiente quien deberá hacerlo en presencia del comerciante, o su funcionario delegado, escribiendo también el número de su documento de identidad.
- Trasladar al tarjetahabiente valores que le corresponde asumir al Establecimiento, ya sea por disposición legal como es el caso de impuestos, gravámenes, contribuciones y similares, cobrar o trasladar la comisión al Tarjetahabiente por acuerdo contractual como lo es el valor de la comisión pactada por la utilización de la tarjeta como medio de pago.

- Aceptar o Efectuar ventas con tarjetas cuyo plazo de vigencia o cuya cancelación o extravío o retención hayan sido comunicados que no estén vigentes.
- Aceptar tarjetas que presenten alteraciones, enmendaduras, adulteraciones, falsificaciones, con montaje alteraciones en la banda de la firma, robadas, extraviadas o cualquier anomalía.
- No retener las tarjetas cuando así se le indique el Banco Emisor o el Sistema de Tarjetas Crédito y Débito respectivo a través de cualquier medio o no informar sobre la retención efectuada.
- Facilitar a terceros la placa imprinter, la papelería o cualquier otro elemento que le ha sido asignado para uso exclusivo del Establecimiento.
- Efectuar avances en efectivo, cambiar cheques, descontar o garantizar operaciones exigiendo o permitiendo su respaldo con pagarés o comprobantes de tarjetas emitidas por los Sistemas de Tarjetas Crédito y Débito.
- No conservar durante el término previsto en los respectivos contratos o reglamentos, las copias de los comprobantes o pagarés generados por las transacciones, ya sean las realizadas con máquina imprinter o las efectuadas a través de medios electrónicos de transferencias de fondos y con el fin de tenerlas a disposición de los Sistemas de Tarjetas Crédito y Débito, de las entidades financieras en ellos asociadas y de INCOCREDITO.
- No colaborar oportuna y eficazmente con su Entidad Financiera o el Sistema de Tarjetas Crédito y Débito y con INCOCREDITO, en las visitas Auditorias administrativas, investigaciones que se inicien y adelanten por motivos de irregularidades o fraudes con tarjetas cometidos en el Establecimiento.
- No informar oportunamente a su Entidad Financiera y/o al Sistema de Tarjetas Crédito y Débito o a INCOCREDITO, las novedades que ocurran en su Establecimiento respecto al cambio de propietario, representación legal, administrador, dirección de su establecimiento o a reformas sociales de su entidad.
- No verificar ni aplicar las medidas y características de seguridad de las tarjetas (Holograma, logo de la franquicia, monograma, panel de firma, 4 primeros dígitos del número de la cuenta grabado en la tarjeta con los 4 dígitos impresos encima o debajo del número de cuenta). Verificar que el número de la tarjeta (4 últimos) coincida con el que aparece en el display del datáfono una vez haya deslizado la tarjeta por el mismo.
- Incumplimiento a las obligaciones contraídas por el comercio en los contratos de ventas especiales.
- Incumplimiento de las cargas y obligaciones contraídas por el comercio en los contratos o acuerdos de afiliación y/o en los reglamentos que rigen su permanencia dentro del sistema de pagos correspondiente, a los que se entiende ha adherido.

- Hacer adaptaciones o cualquier tipo de prueba o intervención, y no Responder por los daños del equipo diferentes al normal uso del mismo, no Permitir la inspección de los mismos.
- La inclusión del Afiliado, sus directores o administradores, como sospechosos o responsables de actividades de lavado de activos en los listados de la OFAC, o en reportes de autoridades locales competentes.
- No guardar absoluta reserva sobre la información que almacene del tarjetahabiente en desarrollo del contrato que se ofrece; para tales efectos
 - a) no Almacenar todos los datos del tarjetahabiente en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del AFILIADO, b) No Limitar el acceso a la plataforma de la computadora. c) No Proteger el acceso a servidores de archivo, d) No separar los datos de carácter comercial sobre los tarjetahabientes.