

**CONVENIO DE RECAUDO PSE
(Proveedor de Servicios Electrónicos)**

Entre los suscritos a saber, **JORGE ROJAS DUMIT**, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, quien obra como representante legal del **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, establecimiento bancario legalmente constituido, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Colombia, tal como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera, y quien en adelante se denominara **EL BANCO**, _____, domiciliado en Bogotá D.C., mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, quien obra en calidad de representante legal de _____, debidamente facultado para la celebración del presente documento mediante _____ y para todos los efectos se llamará **EL CLIENTE**, convienen celebrar el presente contrato de Recaudo Empresarial de acuerdo a las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO. EL BANCO, legalmente autorizado para obrar como agente de recaudo, se obliga a prestar el servicio de procesamiento electrónico de los pagos y cobros respecto de las ventas que reciba **EL CLIENTE** a través de su portal de Internet, mediante la utilización del sistema Proveedor de Servicios Electrónicos, en adelante PSE.

PARAGRAFO: El PSE es un sistema centralizado y standarizado, desarrollado por **ACH COLOMBIA** que permite al **CLIENTE** brindar a sus usuarios la posibilidad de efectuar pagos a través de la página de Internet, debitando los recursos de las cuentas en la entidad financiera donde el usuario tiene su dinero, depositándolo en la cuenta recaudadora del **CLIENTE** y confirmando tanto al usuario como al titular de la cuenta recaudadora si la operación resultó exitosa o no.

SEGUNDA.- SERVICIOS. Las operaciones a realizar serán las disponibles en el sistema PSE y aquellas que se implementen en el futuro. Para recaudos procesados a través del sistema PSE el web hosting del sitio del **CLIENTE** en internet puede ser proveído por cualquier tercero, incluido **ACH COLOMBIA** a través del sistema de PSE. En cualquier caso los sistemas de web hosting utilizados por **EL CLIENTE** tienen que cumplir con todos los requerimientos técnicos y de seguridad establecidos por **EL BANCO** y/o **ACH COLOMBIA**. Independientemente del proveedor de servicios de web hosting utilizados por **EL CLIENTE**, todas las transacciones y mensajes de datos originados desde el web hosting del **CLIENTE** serán atribuidos por el **EL BANCO** al **CLIENTE** y no podrán ser repudiados por éste incluidos los mensajes que ordenen cambios en las cuentas de destino de los recaudos de ventas que se realicen a través del sistema PSE. Es obligación del **CLIENTE** efectuar seguimiento y control de los movimientos derivados de este tipo de ventas. **EL BANCO** no es parte de los contratos celebrados entre el proveedor del web hosting y **EL CLIENTE** -incluso si el proveedor del servicio de PSE es **ACH COLOMBIA**- y las responsabilidades que surjan entre dicho proveedor y **EL CLIENTE** con ocasión de dicho contrato deben ser asumidas por dichas partes.

PARÁGRAFO PRIMERO. **EL CLIENTE** debe cumplir los requerimientos y asumir los costos de la infraestructura mínima de conectividad y autenticación descrita en el Manual de Operaciones de las Empresas afiliadas al sistema PSE, que hace parte integral de este contrato.

TERCERA.- MANEJO DE CLAVES. **ACH COLOMBIA** enviará al **CLIENTE** una clave de ingreso al Administrador de Cuentas de PSE, con ella se podrá efectuar el proceso de registro de cuentas recaudadoras, de reglas de negocio y del tipo de abono deseado, en la página www.pse.com.co. Las claves deberán ser cambiadas por **EL CLIENTE** la primera vez que se hace el ingreso a los correspondientes sistemas. **EL CLIENTE** contará con diferentes perfiles de usuarios que tendrán acceso al sistema, con atribuciones y permisos predeterminados y se encargará de administrar y controlar los perfiles internos y operadores que requiera.

PARÁGRAFO PRIMERO: Por ser las claves de administradores personales e intransferibles y necesarios para ejecutar electrónicamente las transacciones arriba indicadas, éstas constituirán la firma digital o electrónica que identificará al **CLIENTE** en todas sus relaciones con el **SISTEMA PSE**. Por lo tanto, dichas claves estarán bajo el control permanente y exclusivo del **CLIENTE**, siendo de su absoluta responsabilidad conservarlas bajo estrictas medidas de seguridad, de tal forma que el conocimiento de las claves quede siempre restringido a las personas que **EL CLIENTE** y/o su representante hayan designado para tal efecto.

CUARTA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE. **EL CLIENTE** se compromete expresamente a cumplir con las siguientes obligaciones:

- i) Abrir y/o mantener, según sea el caso, la cuenta recaudadora que permita el funcionamiento del convenio;

- ii) Diligenciar en forma correcta el FORMATO DE SOLICITUD DE PRODUCTOS FINANCIEROS para la inscripción de la cuenta corriente o de ahorros receptora, asumiendo las consecuencias derivadas de un error en el trámite.
- iii) Cumplir a cabalidad con las exigencias que en materia de seguridad proponga **ACH COLOMBIA**.
- iv) No permitir que terceras personas conozcan la clave de administradores.
- v) Mantener en forma encriptada el registro de todas las operaciones, obligándose a entregar a **EL BANCO** copia de los registros que le sean solicitados.
- vi) 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 **EL CLIENTE**. **EL BANCO** se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoria cuando lo estime conveniente, para lo cual puede contar con el apoyo de terceros.
- vii) Atender en forma debida y oportuna las reclamaciones que se presenten, entendiéndose en forma directa a sus **USUARIOS** y proveedores, 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 o servicio como tal.
- viii) Guardar la factura o documento equivalente para acreditar la realidad y condiciones de la venta 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**.
- ix) Informar por escrito a **EL BANCO**, en el momento de la firma de este convenio las instrucciones que deberán observarse para el manejo de la cuenta recaudadora, en especial lo relativo a firmas autorizadas, sellos, protectores, nombre e identificación de las personas con poder para retirar las chequeras y los cheques devueltos, para solicitar saldos y para obtener y retirar la información relacionada con el estado del presente convenio;
- x) Mantener informado a **EL BANCO** sobre el desarrollo del convenio y sobre las inconsistencias que se presentaren, así como sugerir los correctivos que consideren viables;
- xi) Tomar todas las precauciones y medidas prescritas por **EL BANCO** y la Superintendencia Financiera de Colombia, para asegurar que en desarrollo del presente convenio, no se presenten actividades ilícitas o de lavado de activos.
- xii) Conocer a su cliente y el mercado, de un modo tal que esté en condiciones de identificar e informar a la Entidad Financiera 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.
- xiii) Diseñar la página web de un modo que facilite a los clientes financieros el trámite debido de la operación. La página deberá contar con facilidades tales como un carrito de compras o similar para almacenar los bienes y servicios seleccionados por **LOS USUARIOS**, 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.
- xiv) Manejar un sistema adecuado de entrega y distribución de bienes o servicios y de control de inventarios o disponibilidad del servicio, que garantice al cliente financiero el acceso efectivo y oportuno al bien o servicio ofrecido para la venta, o le ponga en conocimiento de la falta de existencias del bien o de las limitaciones operativas para la prestación del servicio.
- xv) Cumplir con las disposiciones legales que regulen las ventas a distancia o que resulten aplicables a este tipo de ventas, incluyendo la contenida en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo, como las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces.
- xvi) Debe 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 **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** 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 Usuario.
- xvii) **EL CLIENTE** es responsable de informar de manera inmediata a **EL BANCO** cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que ésta realice las modificaciones necesarias en los registros.

- xviii) **EL CLIENTE** se obliga a guardar la más estricta confidencialidad respecto de la información de **EL BANCO**, del PSE y de los USUARIOS, sean éstos clientes o no de **EL BANCO**, protegiendo su intimidad negocial por medios idóneos tales como la encriptación del información y el control lógico de acceso a la misma.

PARAGRAFO. Salvo dolo o culpa, **EL CLIENTE** no correrá con el riesgo de repudio de la venta de bienes y servicios que se efectúe dando debido cumplimiento a este reglamento y a las cargas de manejo y operación del certificado digital.

QUINTA.- HORARIOS. El BANCO procurará ofrecer el servicio las veinticuatro (24) horas al día los siete (7) días de la semana, y realizará los abonos a la cuenta recaudadora de **EL CLIENTE**, siempre y cuando el recaudo se haya realizado en el horario de 8:00 AM a 5 P.M. en días hábiles. Las operaciones que se realicen entre las 5:01 PM a 7:59 A.M., sábados domingos y festivos a cualquier hora, serán abonadas en el ciclo del siguiente día hábil

SEXTA.- TARIFAS. **EL BANCO** cobrará el valor de las tarifas publicadas por **EL BANCO** para los productos objetos del presente contrato, mediante débito de las cuentas corrientes o de ahorro de **EL CLIENTE**, a menos que **EL BANCO** exonere total o parcialmente a **EL CLIENTE** del cobro de las mismas, en razón a los promedios de reciprocidad presentado en sus cuentas.

SEPTIMA.- ABONO EN CUENTA. Las sumas que se recauden en desarrollo de este convenio, serán abonadas a la cuenta _____ número _____.

OCTAVA.- EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL BANCO. El BANCO no será responsable en los siguientes eventos:

- 1) Por el uso indebido del sistema PSE por parte de las personas autorizadas o no por **EL CLIENTE** para operar dicho sistema. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume toda la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante este sistema PSE empleando la clave de sus administradores autorizados. Para el efecto, **EL CLIENTE** acepta desde ahora como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros magnéticos que se originen;
- 2) En los eventos en que las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas al CLIENTE, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema PSE o por daños en los sistemas de comunicación, u otros que estén por fuera del control de **EL BANCO**;
- 3) Por los errores de liquidación en las cuentas o por deficiencias en la prestación de los servicios, ni aceptará ni atenderá reclamaciones sobre este aspecto. Cualquier petición o información sobre estas materias deberá ser atendido directamente por **EL CLIENTE**; y
- 4) **EL BANCO** no asume responsabilidad alguna si los dineros recibidos no pueden trasladarse, se demoran o son interferidos por fallas en los sistemas de comunicaciones, en los equipos de computación, en el fluido eléctrico, fallas en los servicios de telecomunicaciones asociados a la prestación del servicio, diferencia de horarios o por hechos de caso fortuito y fuerza mayor, tales como cierres o bloqueos de las oficinas por huelga, par conmoción civil, acciones de autoridad o de movimientos subversivos.

NOVENA.- DURACIÓN. El presente contrato será a término indefinido. No obstante, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, sin que de ello se derive el reconocimiento de indemnización alguna, notificando a la otra parte por escrito con por lo menos treinta (30) días calendario de antelación a la fecha en que se desee que surta efecto la respectiva terminación.

DECIMA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **EL BANCO** se reserva la facultad, en todo tiempo, de negar el servicio, o de suspender y/o terminar el servicio en ejecución, de manera unilateral, por razones de protección del sistema de pagos. Se presumen como razones de protección del sistema, aquellas que se basen en la detección de vulnerabilidades en los sistemas de operación y/o procesamiento de **EL BANCO**, el sistema de operación y/o procesamiento de **EL CLIENTE**, o la inclusión de **EL CLIENTE** en listados nacionales o internacionales como sospechosos de participar en actividades de lavado de activos, de faltas a la transparencia en la contratación, o de estar vinculados de cualquier otra forma a actividades delincuenciales o de apoyo a grupos al margen de la ley. Igualmente esta facultad se extiende por razones de seguridad por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de **EL BANCO**, de **EL CLIENTE** o de terceras personas.

DECIMA PRIMERA.- REVERSIÓN DE OPERACIONES. **EL CLIENTE** autoriza al **BANCO** para que reverse las transacciones y/o retenga, reintegre, debite o bloquee los recursos que se hayan acreditado en sus cuentas de manera errónea o fraudulenta por parte del **BANCO** u otro(s) cliente(s) del **BANCO** u otros bancos. En caso de que no sea posible el reintegro de los dineros, **EL CLIENTE** se obliga a

devolverlos al **BANCO** dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud realizada por **EL BANCO** sin necesidad de requerimientos adicionales. El incumplimiento de lo previsto anteriormente, dará lugar a que **EL BANCO** inicié los procesos judiciales correspondientes con base en sus registros contables y lo dispuesto en el presente contrato.

DECIMA SEGUNDA.- GESTIONES DE COBRANZA. **EL BANCO**, en virtud del presente contrato, no asume la obligación de adelantar gestiones de cobro judicial o extrajudicial ni de ningún otro tipo, pues sus funciones se limitarán a la prestación del servicio de procesamiento electrónico de pagos, y a abonar su importe en la cuenta referida en la cláusula séptima.

DECIMA TERCERA.- FACULTAD DE APERTURA DE CUENTAS. **EL BANCO** no asume en ningún momento la obligación de abrir alguna cuenta corriente o de ahorros a nombre de los **USUARIOS** que deban efectuar pago a **EL CLIENTE**.

DECIMA CUARTA.- GASTOS. En caso que se llegare a presentar algún gasto o impuesto durante la ejecución de este contrato, serán asumidos por **EL CLIENTE**.

DECIMA QUINTA.- DECLARACIÓN SOBRE CARGA DE CLARIDAD CONJUNTA. **EL CLIENTE** declara que aunque el texto del presente contrato fue elaborado por **EL BANCO**, tuvo la oportunidad de revisarlo con detenimiento, de entender su contenido y alcances, sugerir y discutir modificaciones con **EL BANCO**, y por ello expresamente manifiesta que entiende todas y cada una de las cláusulas en él contenidas y los efectos que ellas tienen.

DECIMA SEXTA.- ACEPTACION. Las partes contratantes manifiestan que aceptan en su totalidad lo aquí estipulado por tal razón suscriben en señal de aceptación el presente contrato, y convienen que este comprende el total y exclusivo acuerdo celebrado.

En acuerdo de lo anterior, las partes suscriben el presente contrato a los trece (13) días del mes de abril de dos mil diez (2.010)

EL CLIENTE,

EL BANCO,
