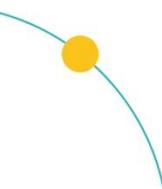


REGLAMENTO PRODUCTO NOTIFICACIONES SMS



Contenido

1. Definición del producto.....	3
2. Atributos o Beneficios.....	3
3. Características del Servicio	3
4. Políticas	4
5. Obligaciones de la Entidad:.....	5
6. Obligaciones del PSP	7
7. Requisitos Técnicos y Operativos del Producto	8
8. Fases de Implementación:	9
9. Canales de atención.....	9

1. Definición del producto

Corresponde a un servicio ofrecido por CredibanCo, que permite a las Entidades Participantes informar, alertar y/o generar una acción particular sobre el cliente receptor, utilizando mensajes cortos de texto (SMS). Estas alertas y notificaciones pueden ser enviadas en línea o por lotes a través de un mismo motor de envío y el uso de interfaces y desarrollos de impacto tecnológico mínimo para las entidades financieras, constituyéndose en una oportunidad para interactuar de manera eficiente con sus clientes.

2. Atributos o Beneficios

- i. Alertar oportunamente los movimientos y transacciones de los usuarios finales. Así como permitir el envío de información que apoye el cumplimiento de las estrategias de marketing.
- ii. Gestionar la relación con los usuarios finales de forma autónoma, personalizable, programada a través de herramientas dinámicas.
- iii. A través de un modelo sencillo, flexible y seguro entre el motor de envío de las notificaciones y las herramientas generadoras de dichos mensajes.
- iv. En nuestra plataforma se puede realizar la consulta de los SMS enviados tanto por integración como en Batch.

3. Características del Servicio

El servicio de Notificaciones SMS incluye:

- Conexión y envío con los operadores celulares que actualmente prestan el servicio en el territorio nacional.
- Control de flujo de envío a través de los operadores para optimizar los tiempos de envío.
- Código corto independiente para cada Entidad Participante o Comercio, habilitados para envío y recepción de mensajes (dos vías).
- Envío de notificaciones SMS en línea.
 - Implementación del servicio de Notificaciones SMS desde POSTA relacionadas con eventos de transacciones financieras realizadas con Tarjetas Crédito/Débito que sean procesadas por el Switch de Autorizaciones de CredibanCo.

- Implementación del servicio de Notificaciones SMS desde el CORE de las Entidades Participantes, relacionados con eventos transaccionales de cualquiera de los productos que deseen notificar a sus usuarios. En este sentido CredibanCo solo actuará como enrutador de estos SMS hacia el Operador Celular, las Entidades Participantes serán autónomas en definir el texto del mensaje y los tipos de eventos a notificar.
- Envío de notificaciones SMS en batch (individual y por lotes), a través de la herramienta de envío para gestión directa de la Entidad Participante o Comercio.
- Sistema de administración y gestión de envío para reportes y seguimiento a la operación.
- Capacitación en el uso de la herramienta de envío de SMS en batch y en la herramienta de gestión.
- Las Entidades Participantes pueden notificar entre otros:
 - **Movimientos - Fraude:** notificación en línea de transacciones realizadas a través de cualquier canal y con cualquier producto.
 - **Vencimiento de facturas / obligaciones y pago:** comunicación del vencimiento de obligaciones.
 - **Control de fondos en cuenta:** saldos en algún producto del pasivo y/o activo.
 - **Promocionales y de mercadeo:** ofrecimiento de productos y servicios, promociones, activación de clientes, campañas.
 - **Niveles de servicio:** información de depósitos en cuenta nóminas, uso de PIN errado, fondos insuficientes.

4. Políticas

- i. Los valores serán facturados y pagados en pesos colombianos.
- ii. CredibanCo aumentará automáticamente el valor del servicio prestado a partir del primero de enero de cada año, en un porcentaje igual al incremento en el índice de precios al consumidor (IPC).
- iii. El no pago de las facturas por los servicios prestados por CredibanCo o el simple retardo de este dará lugar a la suspensión de los servicios por parte de CredibanCo, y se causarán intereses de mora a la tasa máxima legal permitida (publicada para ese período por la Superintendencia Financiera de Colombia) sobre el saldo, a partir de la fecha de vencimiento de la factura.

- iv. La vigilancia y supervisión del cumplimiento del presente reglamento estará a cargo del funcionario que sea designado para CredibanCo y para la entidad respectivamente quienes podrán efectuar en cualquier momento, por escrito o verbalmente, requerimientos o sugerencias para que en razón a las mismas se actúe preventiva o correctivamente con el fin de que el desarrollo del servicio se efectúe de conformidad a los términos del presente reglamento.

5. Obligaciones de la Entidad:

- i. Pagar los valores pactados entre las partes, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, como contraprestación del servicio contratado en las condiciones y oportunidades aquí convenidas.
- ii. Validar que los Destinatarios, previo al envío de los SMS, hayan manifestado por escrito o por un equivalente funcional, su deseo y autorización para la recepción de estos. Las autorizaciones deben contener el detalle de los diferentes Contenidos que el usuario autoriza recibir y la autorización expresa del usuario para recibirlos en su Equipo Terminal. Adicionalmente deberá incluir en la mencionada autorización aquella para recibir los SMS con contenido publicitario, promocional, informativo o comercial de Transacciones de Bolsa de Mensajes en los Equipos Terminales. La tenencia de estas autorizaciones deberá ser manifestada por la Entidad Participante o Comercio a través de CredibanCo a los Operadores Celulares bajo la gravedad de juramento, al momento de enviar los datos de los Destinatarios a los cuales se enviarán los SMS. En caso de corroborarse el envío de SMS a Destinatarios que no hayan autorizado el envío de SMS se asumirán por parte de la Entidad Participante o Comercio las responsabilidades que esto comporte.
- iii. Poner a disposición de los Operadores Celulares las autorizaciones de los Destinatarios y suministrárselas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la solicitud que al respecto le hagan los Operadores Celulares a través de CredibanCo, so pena de que este pueda suspender el envío de SMS a los Destinatarios correspondientes.
- iv. Mantener actualizada la base de datos de los Destinatarios que hayan autorizado el envío de los SMS.
- v. Retirar de las bases de datos para el envío de mensajes de texto con fines comerciales o publicitarios, a los Destinatarios que así se lo soliciten a la Entidad Participante o Comercio. Por lo que deberán asumir que, de no haberse pactado un término dentro del respectivo contrato con los Usuarios

para atender sus solicitudes, el refresco se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- vi. No revender, arrendar, enajenar SMS, hacer publicidad de terceros a través de SMS, o de cualquier forma gravar o afectar el servicio de terminación de SMS prestado por los Operadores Celulares.
- vii. Mantener un control sobre el Contenido de los SMS que originen para ser enviados a los Destinatarios y responder por las infracciones a la ley derivadas de una falta de control. En todo caso, la Entidad Participante o Comercio se obliga a mantener indemne a CredibanCo y a los Operadores Celulares por esta causa.
- viii. Asegurarse de que el contenido de los SMS no implicará información que utilice lenguaje soez y ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; los SMS no podrán incluir información ni publicidad de Personas que presente servicios iguales o similares a los prestados por los Operadores Celulares.
- ix. Abstenerse de adelantar prácticas prohibidas por el Decreto 1524 del 24 de julio de 2002 del Ministerio de Comunicaciones relacionadas con pornografía infantil, so pena de hacerse acreedor a las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2002 y en el Decreto 1524 de 2002. Solamente se podrán enviar mensajes de texto (SMS) con contenido de adultos o pornográficos cuando el Destinatario lo solicite expresamente. Se entiende solicitud expresa del Destinatario cuando este lo solicite a la Entidad Participante o Comercio, es decir, NO se puede entender en ninguna circunstancia el silencio del Destinatario como autorización para el envío de este tipo de mensajes. La Entidad Participante o Comercio deberá validar, que quien solicite este tipo de mensajes sea mayor de edad, so pena de hacerse acreedor a las sanciones contempladas en la legislación aplicable y en los acuerdos que se hayan establecido entre los Operadores Celulares y CredibanCo.
- x. Asumir que la obligación de prestar el Servicio de Terminación de SMS, es de medio y no de resultado y no garantiza que la transmisión sea ininterrumpida o exenta de errores, derivados de fallas en los sistemas de comunicación.
- xi. Las Entidades Participantes deberán cumplir el procedimiento de conciliación definido por CredibanCo para tal fin, esto para soportar de manera técnica, el cobro mensual por la prestación de los servicios. El cobro

por este servicio se realizará a través de la facturación mensual emitida por CredibanCo.

- xii. La Entidad Participante declara y acepta que cuenta con todos los consentimientos, autorizaciones y demás permisos que sean necesarios o convenientes para permitir la recolección, administración o conservación de la información requerida para la correcta prestación del servicio.
- xiii. Pagar a CredibanCo un valor por el servicio de acuerdo con lo establecido en el capítulo Cobros y Cargos de este reglamento y/o a las condiciones comerciales que les sean ofrecidas de manera individual por el servicio.
- xiv. Las demás obligaciones que se deriven del presente reglamento, manuales operativos u otras disposiciones legales.

6. Obligaciones del PSP

- i. Contratar con los Operadores Celulares de manera directa o indirecta los servicios de comunicaciones para el sistema en beneficio de las Entidades Participantes y Comercios participantes del servicio. Para lo pertinente deberá mantener vigente en su ejecución y al día en sus pagos los mencionados contratos con Operadores Celulares que prestan a CredibanCo el servicio de Notificaciones SMS.
- ii. Implementar y mantener en conjunto con las Entidades Participantes y Comercios, actualizada la infraestructura, plataformas y software que soportan el servicio de Notificaciones SMS.
- iii. Mantener habilitado el canal de comunicación definido que soportará el servicio con los Operadores Celulares y las Entidades Participantes. El canal de comunicación podrá cambiarse ante las necesidades del negocio, de mutuo acuerdo entre las partes.
- iv. Procesar el envío de los SMS de forma segura y efectiva. La obligación de prestar el Servicio es de medio y no de resultado y no garantiza que la transmisión sea ininterrumpida o exenta de errores, derivados de fallas en los sistemas de comunicación.
- v. No revender, arrendar, enajenar SMS, hacer publicidad de terceros a través de SMS, o de cualquier forma gravar o afectar el servicio de terminación de SMS prestado por los Operadores Celulares.

- vi. Cumplir con el procedimiento que tiene las especificaciones y condiciones para la ejecución del servicio. Este procedimiento podrá ser modificado y actualizado por CredibanCo y comunicado a las Entidades Participantes.
- vii. Responder ante los Operadores Celulares y ante terceros, por el uso que se le dé al Código Corto de propiedad del Estado Colombiano y que es entregado por este último a CredibanCo para el envío de los SMS.
- viii. No utilizar las conexiones que le han sido asignadas para enviar SMS a números celulares de otros operadores, a otros operadores, o a Usuarios que no hayan dado la autorización respectiva para recibir los SMS.
- ix. Proveer el soporte técnico al personal que la Entidad Participante o Comercio designe, sobre el hardware y software utilizado por CredibanCo en la prestación de los servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Anexo 2 – Niveles de Servicio.
- x. Proporcionar la información requerida por la Entidad Participante o Comercio para manejo de estadísticas y conciliación del canal en caso de ser requerido.
- xi. Contar con todas las licencias y permisos de las autoridades para prestar los servicios.
- xii. Avisar a la entidad, sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del contrato.
- xiii. Mantener informadas a las Entidades Participantes sobre los precios relacionados con la prestación del servicio, definido por CredibanCo y reglamentado en el capítulo Cobros y Cargos de este reglamento.
- xv. Las demás obligaciones que se deriven del presente reglamento, manuales operativos u otras disposiciones legales.

7. Requisitos Técnicos y Operativos del Producto

Son requisitos del producto:

- Plataforma integral para el envío la consulta de SMS.
- Conexión entre CredibanCo y Operadores Celulares o conexión con el integrador de envío de mensajes de texto a través de VPN.
- Plataforma para el envío de archivos masivo.

- Asignación de códigos cortos exclusivos para los clientes.
- Asignación de una aplicación para la consulta de los mensajes en línea vía web.
- Diligenciamiento de la Hoja de Vida del Producto para la parametrización de las reglas de notificación.
- La Entidad Participante debe actualizar semanalmente el archivo de clientes a notificar.
- Mantener las reglas de notificación actualizadas.

8. Fases de Implementación:

- **Solicitud del Servicio e inicio Implementación:** Una vez la Entidad manifiesta la aceptación del Servicio para su negocio, se inicia la etapa de Implementación con la entidad.
- **Definiciones de la implementación:** La Entidad coordina con CredibanCo el plan de implementación realizando las definiciones de las parametrizaciones del servicio.
- **Configuraciones del servicio:** Se hacen las parametrizaciones de las reglas de las transacciones a notificar y de los usuarios de la Entidad para el consumo y envío de los SMS, así como las conexiones VPN. Esto se realiza directamente en producción.
- **Pruebas y piloto:** Finalizado el proceso de configuración se procede a realizar las pruebas de que el servicio notifica correctamente de acuerdo con las reglas configuradas. Se inicia la fase de monitoreo.
- **Servicio en Producción:** El servicio se mantiene disponible 7x24 para el envío de las notificaciones.
- **Proceso de Post venta:** La Entidad contará con soporte de cualquier tipo de acuerdo con los niveles de atención indicados anteriormente y con un monitoreo del servicio para garantizar la oferta de valor, así como de la atención de los directores comerciales.

9. Canales de atención

- Soporte de incidentes o solicitudes a través de correo servicio.cliente@credibanco.com de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
- Soporte de incidentes de criticidad alta en horario no hábil a través de correo supervisores.bogota@credibanco.com con copia a servicio.cliente@credibanco.com.
- Consultas Página web 7x24.