

## REGLAMENTO DE PRODUCTO SERVICIO DE PAGOS CON CÓDIGO QR EMV

### Contenido

1. Definición del producto.....	2
2. Atributos o Beneficios.....	2
3. Características del Servicio .....	3
4. Políticas .....	4
5. Obligaciones Generales de la Entidad.....	5
6. Responsabilidades y Obligaciones De Las Entidades Financieras (Emisoras). ...	6
7. Obligaciones del PSP .....	7
8. Requisitos Técnicos y Operativos del Producto.....	8
9. Implementación.....	8
10. Canales de atención – ANS .....	9



## 1. Definición del producto

El Código QR (Quick Response Code): Es un código de respuesta rápida, bidimensional, con estructura cuadrada. Tiene la capacidad de almacenar datos codificados, es de fácil lectura y tiene mayor capacidad de almacenamiento que los códigos universales de productos (UPC por sus siglas en inglés) o códigos de barras. Puede ser estático (su contenido no cambia, generalmente impreso) o dinámico (cambia su contenido para cada compra, generado por software en tiempo real).

Se hará uso de un código de respuesta rápida en Colombia, con el fin de facilitar la aceptación de pagos mediante el uso de billeteras electrónicas o acceso móvil, a través del estándar internacional EMVCo; de esta manera simplificar la interacción entre el tarjetahabiente y el medio de pago sin exposición de la tarjeta de manera física, ampliando los puntos de acceso a nivel nacional. De acuerdo con el estándar los modelos aceptables son P2P y P2B, en Colombia su operación iniciará con el modelo P2B donde el QR representa los datos del comercio para la recepción de pagos por parte de un tarjetahabiente.

El QR Dinámico, permite que el billeterahabiente lea el código QR para ejecutar la acción del pago sin digitar información de la compra.

## 2. Atributos o Beneficios

- i. Servicio desarrollado por CredibanCo, bajo el alcance de la certificación PCI DSS.
- ii. CredibanCo cuenta con los siguientes canales para la generación de QR:
  - a. Envío a través de correo electrónico.
  - b. Generación a través de página web CredibanCo.
  - c. Generación a través del app de servicio (CredibanCo App).
  - d. Generación y envío de QR físico mediante hablador.
  - e. Vía Web Services.
- iii. El QR Estático, permite que el billeterahabiente lea el código QR e incorpore el valor a pagar desde su app.

### **Los códigos QR pueden ser:**

#### **a) Estático:**

Mediante el cual se identificará al comercio, sus condiciones internas no varían y puede contener o no el valor a pagar "con precio" donde el tarjetahabiente a través de la billetera o canal habilitado lee el código y acepta el pago, o "sin precio" donde el tarjetahabiente a través de la billetera o canal habilitado lee el código y digita el valor indicado por el comerciante.

El comerciante podrá exhibir su código QR para aceptación de pagos a través de múltiples canales, como, pero sin limitarse a: habladores, pantallas de dispositivos electrónicos, caja registradora, banner, entre otros.

**b) Dinámico:**

Mediante el cual el comercio podrá generar un código por cada transacción efectuada; éste siempre tendrá los datos de la venta incluyendo el precio, donde el tarjetahabiente a través de la billetera o canal habilitado lee el código y acepta el pago.

El comerciante podrá exhibir su código QR para aceptación de pagos a través de múltiples canales, como, pero sin limitarse a: Datáfono, página web, desarrollo desde su caja registradora o desarrollo propio, entre otros.

El código QR está regulado en la circular 006 de la Superintendencia Financiera de Colombia emitida el 21 de marzo de 2019.

### 3. Características del Servicio

LA ENTIDAD contará con los siguientes servicios para gestionar los pagos con código QREMV en medios físicos o digitales, a través de billeteras digitales certificadas en lectura de códigos QR EMVCo:

- a. **Servicio de generación de terminales:** El alcance de este servicio permite a LA ENTIDAD enviar los datos del código único, posibilitando la generación automática del número del terminal para QR EMVCo.
- b. **Servicio de generación de QR EMVCo:** El alcance de este servicio permite a LA ENTIDAD, la generación automática del código QR EMVCo, tomando los datos de la terminal QR del código único.
- c. **Servicio de notificación de transacciones:** El alcance de este servicio permite a LA ENTIDAD parametrizar una URL para recibir la información detallada de las transacciones realizadas para su control y seguimiento.
- d. **Servicio de consulta del estado de la transacción:** El alcance de este servicio permite a LA ENTIDAD consultar el estado de la transacción, una vez el código QR es expuesto por el comerciante y un usuario lo ha leído con su billetera.
- e. **Servicio de anulación de la transacción:** Este servicio permite a LA ENTIDAD anular alguna transacción en estado de aprobado. Este servicio solo permite realizar anulación el mismo día de la transacción hasta máximo las 11:00 pm. Para los días siguientes a la compra, el comercio de la terminal asociada

debe gestionar un reverso a través de las herramientas suministradas por CredibanCo. LA ENTIDAD deberá notificar a sus clientes.

- f. **Servicio de eliminación de terminales QR:** Este servicio permite a LA ENTIDAD, la eliminación de terminales QR de un código único.

Nota: Los servicios anteriormente descritos podrán ser complementados por CredibanCo para facilitar la interacción con LA ENTIDAD, estarán identificados y descritos a completitud dentro del manual de implementación de integración servicios QR vigente.

#### 4. Políticas

- Políticas de contracargo:

- i. Las transacciones identificadas con modo de entrada 03 o modo de entrada 01 (para las de enrutamiento a Visa) y token F4 que identifica el tipo de QR y billetera a través de la cual se está realizando la transacción, serán consideradas como transacciones de QR EMVco, por lo que no serán contracargables al Adquirente, entendiendo que el emisor o La Entidad, mediante su billetera digital o banca móvil, tiene la responsabilidad de validar al usuario que se da de alta. b) Las reglas para el control de situaciones de riesgo, salvo aquellas que correspondan al perfil del producto o servicio, serán potestad de la entidad emisora, así como limitar las transacciones emanadas de billeteras que estén incrementando la tasa de fraude.
- ii. Transacciones mediante la lectura de un QR EMVCo: Un Emisor podrá solicitar a una entidad Adquirente el documento soporte de una transacción de QR a través de la Web de Operaciones de CredibanCo. Las transacciones a través de la lectura del código QR podrán no tener un voucher firmado, por lo que el comprobante podrá ser un recibo, factura o cualquier instrumento que permita comprobar la entrega del bien o servicio.

En virtud del presente Reglamento, LA ENTIDAD desarrolla actividades de promoción y ofrecimiento de los servicios aquí habilitados por CREDIBANCO en favor de los comercios vinculados al LA ENTIDAD, así como realizar el recaudo de los dineros imputables a la remuneración de tales servicios efectivamente prestados por parte de CREDIBANCO en favor de tales comercios. Las Partes entienden y aceptan que LA ENTIDAD no establecerá o implementará programa de ordenador alguno entre la página web o portal transaccional de comercio electrónico del comercio y el sistema de pagos de bajo valor de Credibanco para la prestación de los servicios que trata el presente Reglamento, ni administrará ni tendrá acceso o podrá conocer los datos de la infraestructura subyacente de pagos electrónicos, por lo que LA ENTIDAD no será responsable de las Transacciones económicas que

se procesen desde sus comercios vinculados, así como contra cargos y reversiones. LA ENTIDAD informará y capacitará a los comercios sobre los servicios que preste o pueda llegar a prestar CREDIBANCO, conforme la información y capacitación que reciba el LA ENTIDAD de CREDIBANCO.

Ni LA ENTIDAD ni CREDIBANCO asumirán responsabilidad alguna sobre las pérdidas económicas derivadas de la entrega de mercancía o prestación del servicio subyacente a la operación de pago electrónico.

## 5. Obligaciones Generales de la Entidad

Para lograr el adecuado uso e implementación del servicio, LA ENTIDAD deberá:

- a. Remitirse al manual dispuesto por CredibanCo para la integración de los servicios QR.
- b. Abstenerse de solicitar a CredibanCo la configuración de terminales o servicios QR para comercios que no tengan relación contractual con LA ENTIDAD, o no hayan sido autorizados previamente, haciéndose responsable por la información y manejo del uso de la/s terminal/es y/o código/s QR generados. En todo caso LA ENTIDAD deberá entregar a CREDIBANCO o a cualquier ente competente, la evidencia de dicha relación contractual, cuando le sea requerido.
- c. Llevar un adecuado control del uso de la terminal o terminales de sus clientes, con el fin de tener un control y trazabilidad de las mismas, según el servicio usado.
- d. Generar códigos QR EMVCo para comercios afiliados a la red CredibanCo.
- e. Entregar a CREDIBANCO la información requerida relacionada con el servicio adquirido, de manera veraz, debidamente diligenciada y en los tiempos estipulados, esto incluye, pero sin limitarse al formato de hoja de vida de LA ENTIDAD. Lo anterior en los tiempos que sean indicados por CREDIBANCO.
- f. Aceptar y firmar el Acta de Conformidad del producto adquirido cuando finalice la implementación de éste. Esta acta es entregada a LA ENTIDAD por el personal asignado por CredibanCo para el desarrollo cuando se supera la etapa de certificación en producción, como soporte de recibido a satisfacción por parte del LA ENTIDAD. En caso de no recibir esta acta firmada pasados (5) días hábiles del envío de la misma por parte de CredibanCo, se dará por entregado a satisfacción del LA ENTIDAD el servicio contratado con CredibanCo.
- g. Remitir y mantener actualizado el listado de los funcionarios de LA ENTIDAD que actuarán como interlocutores dentro de la implementación para atender la relación con CREDIBANCO durante la dinámica del servicio.
- h. Informar de manera inmediata a CREDIBANCO cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que CREDIBANCO pueda validar si los cambios requieren nuevas habilitaciones o si están dentro de los

valores dados a cada servicio, la desconexión o desconfiguración del servicio derivado de dichas modificaciones requiere hacer una nueva solicitud de implementación, formal ante CredibanCo.

- i. Establecer los controles necesarios para mitigar el riesgo de suplantación y uso indebido de los servicios QR.
- j. Custodiar de manera responsable y confidencial, las credenciales suministradas por CredibanCo, para acceso a través del SSO evitando cualquier tipo de actividad que afecte la seguridad del LA ENTIDAD y sus clientes, así mismo se abstendrá de entregar o compartir las credenciales de acceso con personas ajenas al La Entidad.
- k. Conservar los comprobantes de la entrega del bien o servicio por mínimo (2) años con el fin de entregarlo como soporte ante una posible reclamación. Estos documentos podrán ser solicitados por CredibanCo, el Banco adquirente o el cliente.
- l. En el caso de requerir solicitud de copia/comprobante para soportar una transacción QR EMVCo ante el desconocimiento de la transacción del lado de un emisor, será válida la representación de una transacción a través del suministro de la factura de venta, voucher digital sin firma, comprobante de la entrega o prestación del bien o servicio. Es deber del cliente suministrar esta evidencia.
- m. Ser el responsable de enviar información correcta a través de los servicios para la generación de terminales y/o QR EMVCo.
- n. Informar debidamente a sus clientes que no se requiere la eliminación de terminales QR para "desactivar un código QR", basta con el desuso- no publicación del mismo para pagos. La terminal QR le permite mantener disponible la generación de códigos QR.
- o. Ser el canal de atención directo de sus comercios para los PQRS y utilizar los servicios integrados para las validaciones transaccionales y afines.
- p. Abstenerse de hacer uso de la marca de CredibanCo sin consentimiento previo o en común acuerdo entre las partes.
- q. Generar controles para garantizar la entrega de cada código QR al código único para el que solicitó la terminal, mitigando el riesgo de desvío de fondos por la entrega incorrecta.
- r. Acogerse a los términos y condiciones del servicio QR descritos en el en este reglamento, en caso de no hacer uso del modelo aquí descrito y decida usar su código único como comercio directo frente a los usuarios.
- s. Realizar el análisis técnico correspondiente internamente y recurrir al manual antes de reportar a CredibanCo. Aportar las evidencias e información requeridas para el análisis y solución en aquellos eventos de fallas o indisponibilidad en el/los servicio/s.
- t. Cumplir las obligaciones indicadas en el documento denominado "Términos y Condiciones homogéneas de los servicios ofrecidos por CredibanCo S.A." el cual forma parte integral del presente reglamento.

## 6. Responsabilidades y Obligaciones De Las Entidades Financieras (Emisoras).

Para lograr el adecuado uso del servicio, la Entidad Financiera Emisora deberá:

- a. Desarrollar el modo de entrada e identificadores de la transacción según la definición, con el fin de tener un control adecuado tanto de la transacción como del posible riesgo.
- b. Cumplir con lo estipulado en la circular 006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, emitida el 21 de marzo de 2019 en cuanto a la aceptación de pagos mediante la lectura de códigos QR
- c. Será potestad de la entidad emisora, definir las acciones para el control de situaciones de riesgo, salvo aquellas que correspondan al perfil del producto o servicio, así como limitar las transacciones emanadas de billeteras que estén incrementando la tasa de fraude.
- d. Establecer los controles necesarios para mitigar el riesgo de suplantación y uso indebido de la cuenta, en el caso que brinde al usuario la posibilidad de realizar pagos mediante la lectura de un código QR EMVCo, a través de canales como billeteras digitales o banca móvil.
- e. Abstenerse de exigir la firma en los comprobantes de pago que provengan de transacciones efectuadas a través de un código QR EMVco.

## 7. Obligaciones del PSP

Para efectuar un apoyo adecuado a LA ENTIDAD, en el uso del servicio, CredibanCo deberá:

- a. Brindar orientación y soporte a LA ENTIDAD y sus clientes para la vinculación al sistema de pagos, capacitación en el uso del servicio y soporte en PQRS según delegación de la entidad.
- b. Entregar a LA ENTIDAD los formatos, manuales y guías para consolidar la información pertinente a la implementación de servicios QR.
- c. Entregar a LA ENTIDAD los accesos para la implementación del servicio seleccionado, así como la asesoría en su ejecución, en horario de oficina (lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm hora Colombia), mediante manejo de agenda, teniendo como canales de comunicación las líneas de atención de CredibanCo.
- d. Entregar a LA ENTIDAD los servicios QR EMV en las condiciones descritas en el presente documento, incluyendo mantener las especificaciones de mensajería con el fin de llevar pleno control de la transacción tanto en línea como en batch.
- e. Acordar con LA ENTIDAD los planes de trabajo y fechas para la ejecución de las actividades de implementación de servicios QR.
- f. Conservar el histórico de las terminales creadas por el (código único) en las plataformas dispuestas para ello en CredibanCo.
- g.** Mantener los manuales de integración actualizados en beneficio de LA ENTIDAD.

- h. Brindar a LA ENTIDAD un canal de servicio de soporte posterior al paso a producción, en caso de fallos y/o indisponibilidad del servicio.
- i. Establecer los controles necesarios para mitigar el riesgo de suplantación y uso indebido de los servicios QR.
- j. Cumplir con los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

## 8. Requisitos Técnicos y Operativos del Producto

El modo de entrada local con el cual se identificarán los pagos mediante la lectura de códigos QR EMVCo es P22 03 y se hará uso del Token F4, donde viajarán identificados el tipo de QR (dinámico o estático) y el wallet ID de la billetera desde la cual se origina la transacción, de manera tal que haya una identificación plena a través del estándar internacional EMVCo y se garantice la interoperabilidad incluyendo los enrutamientos directos a las franquicias. Estructura token F4.

Para las transacciones de Visa que se en ruten directamente a la Franquicia, deberán hacer uso del modo de entrada 01, con las especificaciones que la franquicia disponga.

## 9. Implementación

De acuerdo con la necesidad del cliente, el servicio de entrega del QR será a través de los canales dispuestos:

- i. Una vez el comercio se vincula, le llegará un correo con el QR en hablador digital.
- ii. Si el comercio requiere descargar su QR, podrá hacerlo desde la página Web o Aplicación CredibanCo App, incorporando los datos de impuestos de su local comercial.
- iii. Puede hacer una solicitud a través de su ejecutivo comercial o la línea de servicio al cliente para obtener su hablador físico.
- iv. Se entregan manuales de desarrollo que el comercio ejecuta con un soporte remoto para la implementación del Web Services.

A continuación, se describen los niveles de servicio de implementación para los servicios adquiridos por LA ENTIDAD.

Tipo de servicio para recibir pago	Tipo de Implementación	Nivel de servicio
Consumo servicios QR	Implementación propia	Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días

Tipo de servicio para recibir pago	Tipo de Implementación	Nivel de servicio
		hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL TERCERO, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.

## 10. Canales de atención – ANS

Niveles de servicio post venta:

NOMBRE DE LA TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TIPIFICACIÓN	TIEMPO MAXIMO ATENCIÓN (HORAS)
Ambiente de producción: Servicio de la generación de terminales/QR.	El agregador/La Entidad consulta por un error/mensaje que le sale en servicio de la generación de la terminal ó el código QR	De 24h- 5 días hábiles
Mensajes de error en los servicios integrados	Ambiente de producción: Mensajes de respuesta al agregador/La Entidad en el consumo de los servicios integrados de QR	De 24h- 5 días hábiles
Fallas con el Web service de integración de servicios QR	El cliente reporta que no están funcionando los servicios que integró	5 días hábiles
El agregador/La Entidad desconoce como consumir los servicios de QR	El Agregador/La Entidad se comunica porque desconoce como consumir el servicio integrador para generar el QR	24 horas
El código QR es generado pero la billetera no lo lee	El agregador/La Entidad llama porque sus clientes no pueden leer el código QR	5 días hábiles

El soporte que se brinda es remoto a través de la línea de servicio al cliente. Horario de atención en horario (lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm hora Colombia), mediante manejo de agenda, teniendo como canales de comunicación las líneas de atención de CredibanCo.

