

## REGLAMENTO PARA LOS COMERCIOS

Este documento establece las pautas y regulaciones que rigen para los comercios que han contratado el servicio de procesamiento de pagos a través de Opencity. Este reglamento se fundamenta en las normativas aplicables y las recomendaciones de las franquicias, redes y bancos adquirentes.

### GENERALIDADES

1. Las actualizaciones y modificaciones a este Reglamento se compartirán cuando haya lugar con los comercios, obligándose estos últimos a cumplir con las recomendaciones y directrices que cada versión contenga.
2. Los comercios deben abstenerse de utilizar las Terminales para legitimar recursos provenientes o vinculados a actividades ilícitas, así como de procesar recursos relacionados con dichas actividades.
3. Se requiere que los comercios capaciten a su personal en la operación y seguridad de las Terminales, siguiendo las directrices de este reglamento y cualquier otra información proporcionada por OPENCITY. Estas capacitaciones deben ser periódicas y documentadas.
4. El comercio debe mantener actualizado un inventario de todas las Terminales en custodia con los siguientes campos mínimos:
  - a. Marca y modelo del dispositivo
  - b. Número de serie y ID del dispositivo.
  - c. Detalle de la ubicación del dispositivo (por ejemplo, la dirección exacta, el número de bus o de placa, la pista del peaje y el sentido, el número de puerta o acceso, donde están instaladas las Terminales)
5. Es obligación de los comercios informar clara y explícitamente a los tarjetahabientes las condiciones del servicio, incluyendo las franquicias de las tarjetas aceptadas mediante tecnología contactless.
6. Se acepta que OPENCITY, o cualquier tercero autorizado, realice visitas o auditorías para verificar el correcto uso y seguridad de las Terminales. Cualquier recomendación o instrucción resultante de estas visitas debe ser acatada por el comercio.
7. OPENCITY está en la obligación de garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable y los reglamentos de las franquicias, redes y bancos adquirentes. En consecuencia, el comercio acepta implementar y cumplir con cualquier recomendación o disposición de estos entes, reconociendo su autonomía e independencia, sin interferir en el ejercicio de los derechos que los asisten.



- 8.** Para garantizar la óptima prestación del servicio de Opencity, es imprescindible la integración efectiva de nuestra plataforma con la tecnología proporcionada por los proveedores del comercio. Por lo tanto, solo se procederá con la prestación del servicio una vez que el proveedor tecnológico del comercio haya completado un exhaustivo proceso de certificación. Este proceso es una condición necesaria para iniciar la prestación del servicio. La obtención de un certificado emitido por OPENCITY servirá como respaldo de esta integración exitosa.
- 9.** Si el comercio opta por el modelo Gateway, deberá gestionar con su banco adquirente el Código Único de Comercio o Merchant ID para ventas presente, informar el banco adquirente y el MCC para la configuración de las Terminales. Se insta a cada comercio a verificar la veracidad de la información suministrada, ya que ésta será la que se utilizará para la prestación del servicio.
- 10.** Es responsabilidad del comercio proporcionar la información detallada sobre la ubicación de las Terminales.
- 11.** La configuración, parametrización y soporte de primer nivel de las Terminales se lleva a cabo por parte de OPENCITY de forma remota. Para ello, es necesario que el comercio disponga los recursos técnicos y humanos para acompañar el proceso.
- 12.** El equipo de OPENCITY realizará pruebas de técnicas y de funcionamiento de forma remota. El comercio debe destinar tiempo y recursos para facilitar y acompañar estas pruebas.
- 13.** Para la operación de Terminales se debe garantizar la conexión a internet y a energía eléctrica.
- 14.** Las Terminales, ya estén instaladas, operativas o en custodia del comercio, son responsabilidad exclusiva del mismo. Por lo tanto, se compromete a proporcionar el mantenimiento y cuidado adecuados.
- 15.** El mantenimiento preventivo y correctivo únicamente será realizado por el personal autorizado de OPENCITY y/o terceros autorizados. El mantenimiento lógico de las Terminales se realiza periódicamente de forma remota y no requiere ninguna acción por parte del comercio.
- 16.** El comercio acepta que cuando finalice la vida útil de la Terminal o sea necesario un cambio por daño total el comercio deberá seguir las indicaciones de OPENCITY para realizar la destrucción o devolución.
- 17.** El comercio acepta que una vez finalice la prestación del servicio por cualquier causa, OPENCITY deshabilitará las Terminales para pagos EMV con Opencity. Las Terminales se pueden volver a habilitar con costo a cargo del comercio.
- 18.** El comercio se compromete a colaborar diligentemente en cualquier proceso de investigación llevado a cabo por OPENCITY, los bancos, las franquicias o cualquier autoridad competente.





19. Los comercios deben proporcionar a OPENCITY evidencia de las capacitaciones al personal, inventario actualizado de Terminales e inspecciones periódicas de seguridad.

## SEGURIDAD DE LAS TERMINALES

Es responsabilidad del comercio cumplir, sin limitarse a ello, con las siguientes prácticas de seguridad:

1. Adoptar y seguir, según su tamaño y perfil, las mejores prácticas en el manejo y custodia de la información y documentación.
2. Establecer procesos internos para la prevención y control del riesgo de fraude en sus instalaciones físicas, sistemas internos, manejo de personal y servicios que contrate con terceros.
3. Implementar medidas idóneas y necesarias de seguridad en la ubicación de las Terminales.
4. En lugares donde se maneje información confidencial, se debe implementar todas las medidas de seguridad física y lógica para proteger los equipos, dispositivos de redes y de comunicaciones contra accesos no autorizados, entre otros riesgos.
5. Salvaguardar la confidencialidad de la información y la protección a los datos personales de los clientes y tarjetahabientes.
6. Está prohibido registrar, almacenar o retener el código de seguridad de los instrumentos de pago o la información sensible de los tarjetahabientes.
7. Definir procedimientos para identificar clientes, tratar datos personales y detectar operaciones fraudulentas, así como actividades relacionadas con corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
8. Cada Terminal está equipada con un sistema anti-manipulación que se activa en caso de cualquier intento no autorizado o inadecuado de manipulación. Esta función conduce al bloqueo de la Terminal, lo que requiere que sea enviada directamente a la fábrica del proveedor para su desbloqueo.
9. Asegurar la seguridad física de las Terminales implementando medidas como:
  - a. Verificar la identidad del personal técnico antes de autorizar su acceso.
  - b. Estar alerta ante comportamientos sospechosos cerca de las Terminales (por ejemplo, personas desconocidas que intentan desconectar o abrir el dispositivo)
  - c. Designar personal de confianza y manejo para su operación, e identificarlo adecuadamente.





- d. Todo el personal del comercio debe colaborar con el reporte de comportamientos sospechosos e indicios de alteración o sustitución de dispositivos.
- e. Utilizar cámaras de vídeo u otros mecanismos para supervisar el acceso a las Terminales.
- f. Implementar mecanismos que permitan distinguir fácilmente a los empleados y a los visitantes.
- g. Es importante llevar a cabo inspecciones regulares de las Terminales para detectar posibles alteraciones o sustituciones. Por ejemplo, es fundamental verificar si se han añadido componentes de duplicación de datos al dispositivo o si se ha producido algún cambio en el número de serie u otras características que puedan indicar la presencia de un dispositivo fraudulento.

Existen varios indicios que podrían señalar que una Terminal ha sido alterada o sustituida, como la presencia de accesorios inesperados o cables conectados, etiquetas de seguridad rotas o ausentes, carcasas dañadas o con un color diferente al original, así como cambios visibles en el número de serie u otras marcas externas. Estos son solo algunos ejemplos de posibles señales de manipulación que deben ser investigadas con detenimiento durante las inspecciones periódicas.

## HABILITACIÓN DE TERMINALES

Es responsabilidad del comercio seguir el siguiente proceso para la habilitación de las Terminales:

1. Completar el formulario para la habilitación de terminales (FR-OP-01), proporcionando los datos básicos para la configuración de estas. Si el comercio tiene restricciones de red, debe indicarlo en dicho formulario y diligenciar el formulario para habilitar conexión por VPN (FR-OP-02). En todo caso, el comercio debe asegurarse de que la información proporcionada sea precisa y completa ya que esta será utilizada para la configuración de las Terminales.

Estos formularios deben ser enviados completamente diligenciados al correo [sopORTE@opencitylife.com](mailto:sopORTE@opencitylife.com). No se recibirán ni procesarán solicitudes con información parcial.

En respuesta a este correo, OPENCITY en un plazo no mayor a 5 días hábiles aprobará la solicitud de habilitación de las Terminales o indicará las correcciones que se requieren para poder avanzar en el proceso junto con su explicación.

2. Una vez aprobada la solicitud, el comercio podrá enviar al correo [sopORTE@opencitylife.com](mailto:sopORTE@opencitylife.com) una solicitud para la programación de una ventana para la configuración remota de las Terminales, indicando al menos 3 opciones. La duración de cada ventana será de hasta 3 horas.





3. El procedimiento que el comercio deberá seguir durante la ventana de configuración remota de una Terminal es el siguiente:
  - a. Conectar la Terminal a la energía y a una red abierta a internet;
  - b. Verificar luego de 5 minutos que el LED verde de la izquierda esté encendido de manera constante, sin intermitencias;
  - c. Desconectar la Terminal de la energía, esperar al menos 20 segundos y volver a conectarla;
  - d. Proporcionar a OPENCITY, el número serial de la Terminal para que éste inicie la configuración remota de los parámetros necesarios para su operación y conexión a la red.

Al terminar este proceso, la Terminal estará lista para ser instalada.

4. Para la instalación de las Terminales en el lugar designado para su uso deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - a. La instalación se debe hacer siguiendo las indicaciones del fabricante a través de terceros autorizados por OPENCITY.
  - b. Al finalizar la instalación, verifique que el indicador LED verde de la izquierda esté encendido de manera continua, lo que indicará que la Terminal está lista para procesar transacciones.
  - c. Solicitar a OPENCITY al correo [sophorte@opencitylife.com](mailto:sophorte@opencitylife.com) una ventana para la realización conjunta de pruebas técnicas y de funcionamiento sobre la Terminal instalada.
  - d. No poner el servicio a disposición del público hasta recibir la aprobación correspondiente de OPENCITY para iniciar la operación.
5. Comunicar a los usuarios o clientes del comercio sobre el nuevo sistema de pago habilitado e iniciar la operación.

Siguiendo este procedimiento de manera rigurosa, garantizamos una habilitación efectiva y eficiente de las Terminales de Pago, mejorando así la experiencia tanto del comercio como de sus clientes.

## NIVELES DE SERVICIO

Los comercios pueden dirigir todas las notificaciones, reportes de novedades, solicitudes de soporte y demás consultas al correo electrónico: [sophorte@opencitylife.com](mailto:sophorte@opencitylife.com) Las respuestas a estas comunicaciones se proporcionarán de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Hora de Bogotá DC – Colombia). El tiempo de respuesta será de 4 horas dentro del horario hábil.





OPENCITY asegura a los comercios una disponibilidad del servicio del 99%. No obstante, esta disponibilidad puede variar debido a la disponibilidad de las redes y los bancos adquirentes. En todas las circunstancias, proporcionaremos soporte de primer nivel y, si es necesario, elevaremos los casos pertinentes a la red o al banco adquirente correspondiente, informando al comercio sobre el origen de la falta de disponibilidad.

El comercio debe informar a OPENCITY tan pronto como sea posible sobre los siguientes eventos:

1. Pérdida de conexión eléctrica o de internet de las Terminales.
2. Fallas técnicas o funcionales que experimente la Terminal.
3. Robo o pérdida de las Terminales.
4. Eventos de fuerza mayor que afecten la operatividad de las Terminales.
5. Necesidad de desinstalar una Terminal o cambiar su ubicación. Este procedimiento no debe llevarse a cabo sin previa comunicación a OPENCITY.
6. Cualquier sospecha o certeza sobre la vulneración a la seguridad de una Terminal.

Todas las notificaciones deben contener como mínimo:

- a. Nombre de la persona que reporta el evento y datos de contacto.
- b. Marca, número serial, ID y detalle de la ubicación de la Terminal.
- c. Descripción detallada del evento.
- d. Material de soporte o evidencia disponible.

