



14779



República de Panamá

CONVENIO DE COLABORACION No.

CELEBRADO ENTRE

LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
Y
LA CAJA DE AHORROS

CONVENIO DE SERVICIO DE ADQUIRENCIA y AGENTE RECIBIDOR DE PAGO CELEBRADO ENTRE

Quienes suscriben, a saber: **JUAN BOSCO BERNAL**, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. 2-59-346, actuando en su calidad de Rector y representante legal de la **UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS**, institución oficial autónoma, creada mediante la Ley 40 de 18 de noviembre de 1997, que en adelante se denominará **EL AFILIADO** y por el otro, **LA CAJA DE AHORROS**, creada mediante Decreto Ejecutivo No. 54 de 15 de junio de 1934, entidad bancaria oficial del Estado, reorganizada mediante la Ley Número cincuenta y dos (52) de trece (13) de diciembre de dos mil (2000) representada en este acto por el Licenciado **JAYSON ENRIQUE PASTOR JHANGIMAL**, varón, panameño, mayor de edad, casado, vecino de esta ciudad, con cédula de identidad No. 8-466-317, actuando en su calidad de Gerente General y Representante Legal, debidamente autorizado para este acto, quien en lo sucesivo se denominará **LA CAJA**;

CONSIDERANDO:

Que **EL AFILIADO** es una universidad oficial de la República de Panamá que tiene entre sus fines y objetivos, asegurar la formación de profesionales de alto nivel académico, para lo cual brinda servicios de formación a nivel universitaria.

Que **LA CAJA** desarrolla operaciones de carácter neutras, que consisten en prestar servicios e intermediación, como Adquirencia y Agente Recibidor de Pago, a través de diversos canales electrónicos, sean estos físicos o virtuales.

Que **LA CAJA** se dedica a la emisión de tarjetas de las marcas **VISA**, **MASTERCARD** y **SISTEMA CLAVE**, y es miembro autorizado adquirente para tales marcas.

Que **LA CAJA** desea brindar a los tarjetahabientes **VISA**, **MASTERCARD** y/o **SISTEMA CLAVE** la oportunidad de pagar por los servicios de **EL AFILIADO** mediante el uso de tales tarjetas,

Que **EL AFILIADO** tiene la proyección futura para brindarles a sus usuarios la facilidad de realizar los pagos de servicios en cualquier punto de la República de Panamá y a través de diversos medios electrónicos.



JB



Que **EL AFILIADO** desea aceptar dichas tarjetas **VISA, MASTERCARD** y/o **SISTEMA CLAVE** en relación con sus ofertas de servicios.

Que la estrategia aquí planteada beneficia a todas las partes, y brinda nuevas oportunidades para que los panameños y no panameños que han decidido vivir en Panamá, cuenten con un mejor servicio en todo el territorio de la República de Panamá; incluyendo la contribución por parte de **LA CAJA** al desarrollo de nuevos canales de servicio bancarios, la dinamización de los servicios de pagos, la generación de eficiencia y reducción de costos operativos en Entidades Estatales, y a mejorar la calidad de vida de los panameños; y que **LA CAJA** contribuye a través de la intermediación para cumplir con los objetivos;

Convienen en celebrar el presente
CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
conforme a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: **LA CAJA** se compromete a brindar a cuenta de **EL AFILIADO**, a título oneroso, los siguientes Servicios que se detallan a continuación, conforme a los términos y condiciones que se especifican en los anexos al presente Convenio:

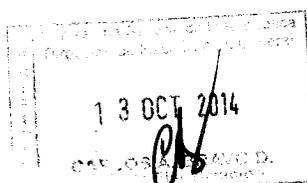
1. Servicio de Adquirencia, **SISTEMA CLAVE, VISA** y **MASTERCARD**: Que permite a **EL AFILIADO** aceptar pagos con tarjetas Clave, **VISA** y **MASTERCARD** en relación con sus ventas y/o servicios electrónicamente conforme se describe en el Anexo 1.
2. Agente Recibidor de Pago: para los pagos que en concepto de servicios, efectúen los usuarios de **EL AFILIADO**, por medio de los canales de banca electrónica que para este efecto **LA CAJA** provee una Pasarela de Pago Electrónica, conforme se describe en el Anexo 2.

Dichos servicios se ofrecerán a través de los portales de Panamá Tramita, el Portal de **EL AFILIADO** y del Portal Nacional de Pago (PNP) cuando este esté integrado a la Pasarela de pago Electrónica.

SEGUNDA: Declaran las partes que los fondos recaudados por cualesquiera de los servicios descritos en la cláusula Primera anterior, serán acreditados a **EL AFILIADO** luego de cubrir los gastos y/o el pago de comisiones, a las cuentas que **EL AFILIADO**, detallará mediante nota dirigida a **LA CAJA**, en la medida que las Direcciones adscritas a **EL AFILIADO**, vayan desarrollando su plataforma tecnológica, en el Banco Nacional de Panamá, al siguiente día hábil a través del servicio ACH.

Con sujeción a lo dispuesto en este convenio, **LA CAJA** acreditará la cuenta corriente de **EL AFILIADO** con la cantidad de la transacción, e inmediatamente o mediante descuento contra dicho crédito, según sea determinado por **LA CAJA** a su discreción, este procederá a debitar o cargar a **EL AFILIADO** la comisión que le corresponde a **LA CAJA** por el servicio prestado a **EL AFILIADO** bajo el presente Convenio, como se indica en la cláusula séptima de Comisiones. De no efectuarse dicho cargo por descuento, tal cargo será efectuado debitando la cuenta corriente de **EL AFILIADO**.

LA CAJA queda facultada para cargar o debitar, o compensar cualquier cuenta o depósito que mantenga **EL AFILIADO** en cualquier establecimiento u oficina de **LA CAJA**, para cobrarse de cualquier saldo adeudado por **EL AFILIADO** por razones de este Convenio. De igual manera, **LA CAJA**, podrá compensar cualquier suma que llegue a adeudarle **EL AFILIADO** bajo este Convenio con cualquier saldo o crédito favorable a **EL AFILIADO** en sus relaciones con **LA CAJA** sea bajo este Convenio o por otra causa.



CB



Todas las cantidades quedan sujetas a un auditorio final y una revisión por parte de LA CAJA y EL AFILIADO quienes desde ahora convienen en que, en caso de cualquier inexactitud, LA CAJA podrá cargar o acreditar la cuenta corriente o cualesquiera otra cuenta bancaria de EL AFILIADO, o podrá facturar a EL AFILIADO tal cargo que será pagadero a su recibo, o bien podrá enviar un cheque a EL AFILIADO por cualquier comisión o excedente, según sea el caso, y el cual será debidamente notificado.

EL AFILIADO se compromete a proveer toda la información que se requiera para parametrizar los servicios de procesamiento, sean estas direcciones electrónicas (ip, correo electrónico, URL), así como especificaciones de imágenes, logos, u otras características que le sean solicitadas por LA CAJA.

TERCERA: LA CAJA y EL AFILIADO, convienen en que los servicios antes mencionados estarán sujetos a los términos y condiciones contemplados en el Anexo 1 "Convenio de Afiliación de Comercios para el Servicio de Adquirencia, VISA, MASTERCARD y SISTEMA CLAVE" y Anexo 2 "Convenio de Agente Recibidor de Pago", los cuales forman parte integral del presente convenio y se constituyen en Convenio con plena vigencia para ambas partes.

LA CAJA podrá proponer de tiempo en tiempo, enmiendas a los términos y condiciones del presente Convenio por escrito. Una vez propuesta la enmienda, EL AFILIADO tendrá un término de 30 días para informar a LA CAJA por escrito, si acepta la enmienda o no. Si EL AFILIADO no acepta la enmienda propuesta, LA CAJA podrá considerar resuelto el presente Convenio de pleno derecho desde que reciba la comunicación de EL AFILIADO con su negativa. Si EL AFILIADO acepta la enmienda propuesta, la misma entrará en vigencia en un término no mayor de 30 días calendarios luego de que LA CAJA reciba la comunicación de aceptación por parte de EL AFILIADO. Si transcurridos los 30 días calendarios desde que LA CAJA propuso a EL AFILIADO la enmienda, éste no informa a LA CAJA si acepta la misma o no, se entenderá que la enmienda ha sido aceptada y la misma entrará en vigencia inmediatamente vencido el referido término.

CUARTA: EL AFILIADO libera a LA CAJA de toda responsabilidad en el supuesto caso de conflictos con sus usuarios, por motivo de demoras u otros factores del servicio a usuarios que utilicen el sistema de pago con LA CAJA o cualquier otro de los servicios que preste LA CAJA mencionados en el presente acuerdo.

LA CAJA sólo se responsabilizará en los términos anteriores, por la recepción del pago y el reporte de la información correspondiente a EL AFILIADO, quedando entendido que cualquier reclamación que pudieran efectuar los usuarios de EL AFILIADO con respecto a la fecha de pago, cantidad pagada, u otras reclamaciones que se deriven de la relación entre EL AFILIADO y sus usuarios, serán atendidos directamente en las oficinas de EL AFILIADO.

QUINTA: EL AFILIADO conviene en que el servicio prestado por LA CAJA constituye únicamente recepción de pagos y servicios de adquirencia y por lo tanto LA CAJA no está obligada a efectuar gestiones de cobro.

SEXTA: El servicio de procesamiento de pagos se ofrecerá bajo las modalidades siguientes:

- a. Por cargo a tarjeta de la marca VISA o MASTERCARD (débito, crédito o prepago)
- b. Por débito a cuenta en la entidad bancaria del contribuyente; cuando dicha entidad bancaria esté integrada a la Pasarela de Pago Electrónica, los cuales permiten a los usuarios realizar pagos vía internet a terceros afiliados a servicios ofrecidos por LA CAJA.





- c. Por Corresponsales No Bancarios a través de los distintos comercios afiliados a este servicio en los diferentes puntos de la República, cuando estos estén integrados a la Pasarela de Pago Electrónica.
- d. A través de otras facilidades que **LA CAJA** pueda proveer a futuro.

Este convenio autoriza a **EL AFILIADO** a realizar transacciones electrónicas a través de Internet o medio similar, tales como aquellas en las que los clientes de **EL AFILIADO** inserten su número de tarjeta de cualquier banco emisor en dicho medio para su transmisión electrónica, a través de los servicios descritos en la cláusula PRIMERA.

SÉPTIMA: (COMISIONES) Las partes convienen en establecer las siguientes comisiones de servicio:

- a. Cargo por transacción procesada: toda transacción que se realice, bajo cualquiera de las modalidades descritas en la Cláusula anterior, conllevará un costo de CINCUENTA CENTÉSIMOS DE BALBOA (B/.0.50).
- b. Cargo por transacción realizada con cargo a tarjetas marcas **VISA** o **MASTERCARD**: toda transacción que se realice bajo esta modalidad, además del cargo descrito en el acápite anterior, conllevará un cargo de DOS PUNTO CINCO POR CIENTO (2.5%) del valor de la transacción
- c. Cargo por transacción realizada con cargo a tarjetas marca **VISA** o **MASTERCARD** en POS o terminal eClient: UNO PUNTO SETENTA Y SIETE POR CIENTO (1.77%) del valor de la transacción.
- d. Cargo por transacción realizada con cargo a tarjeta **CLAVE** en POS o terminal eClient: DOS POR CIENTO (2.0%) del valor de la transacción, ó un mínimo de VEINTICINCO CENTÉSIMOS DE BALBOA (B/.0.25) lo que resulte mayor
- e. Cargo por reversiones (pasarela de pago y portal nacional de pago): UN BALBOA (B/.1.00) cada una
- f. Cargo por contracargo: VEINTICINCO BALBOAS (B/.25.00) cada uno
- g. Por solicitud de copia (cada una, solo para **VISA** y **MASTERCARD**): DOS BALBOAS (B/.2.00)
- h. Cargo Mensual por cada caja que utilice eClient: DIEZ BALBOAS (B/.10.00)
- i. Cargo Mensual por cada dispositivo PIN PAD: DIEZ BALBOAS (B/.10.00)

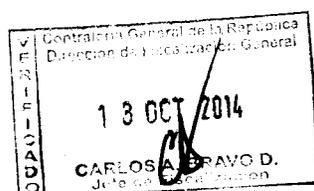
De acuerdo a lo establecido en la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, los cargos aplicados a transacciones con tarjetas electrónicas no pueden ser aplicables al usuario contribuyente.

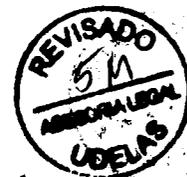
Las sumas aquí establecidas quedarán sujetas al Impuesto de Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios (ITBMS), cuando ello fuese aplicable.

OCTAVA: EL AFILIADO deberá proveer la capacidad técnica necesaria y el personal necesario para hacer la integración a la Pasarela de Pago Electrónica, de acuerdo a las especificaciones de integración que serán suministradas por **LA CAJA**. Igualmente **EL AFILIADO** deberá certificar las pruebas realizadas para que pueda salir a producción; el tiempo estimado para hacer dicha integración es de 45 días, a partir de la fecha en que las partes estén de acuerdo con las especificaciones técnicas.

NOVENA: (PARTICIPACION DE OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS)

LA CAJA podrá integrar a otras entidades financieras interesadas en participar de los servicios descritos en la cláusula PRIMERA para que sus clientes puedan hacer pagos a las instituciones gubernamentales y pagos a otros servicios que de tiempo en tiempo se puedan integrar en dicha Pasarela de Pago Electrónica o al Portal Nacional de Pagos.





LA CAJA hará los pagos correspondientes de las comisiones acordadas con cada entidad financiera interesada en participar de los servicios de la Pasarela de Pago Electrónica, lo cual implica que la relación contractual con la entidad beneficiaria es una sola y directamente con **LA CAJA**.

DÉCIMA: (NOTIFICACIONES)

Para los efectos de este convenio, las notificaciones que las partes deban efectuarse se harán a las siguientes direcciones:

a) EL AFILIADO:

Atención: Dirección de Informática.
Dirección: Albrook, Edificio 806, cuarto piso, frente al MOP
Teléfono: 501-1000 ext. 126
Fax: 50110-00
Correo electrónico: Damianquijano@gmail.com

b) EL BANCO:

Atención: Gerencia de Operaciones de Servicios Electrónicos
Dirección: Caja de Ahorros, Casa Matriz, Vía España y Thais de Pons
Teléfono: 508-3462
Fax: 508-3852
Correo electrónico: bancaenlinea@cajadeahorros.com.pa

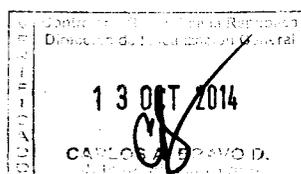
Cualquier comunicación relativa a las cláusulas de este Convenio u otras necesidades de servicios deberá realizarse a la siguiente dirección:

Atención: Gerencia de Servicios Electrónicos Comerciales
Dirección: Caja de Ahorros, Casa Matriz, Vía España y Thais de Pons
Teléfono: 508-1084
Fax: 508-3821
Correo electrónico: afiliaciones@cajadeahorros.com.pa

DÉCIMA PRIMERA: (MARCAS Y PUBLICIDAD). En virtud del presente Convenio se confiere a **EL AFILIADO** el derecho a utilizar la marca, avisos, logos y signos autorizados por **LA CAJA** únicamente para promocionar el servicio objeto de este Convenio con sus clientes. **EL AFILIADO** no podrá utilizar las marcas registradas por **LA CAJA** para ningún propósito distinto, ni mucho menos usarlos de manera que pueda confundir o engañar al público. En relación con las Marcas, **EL AFILIADO** se obliga a: (i) Usarlas en la forma y en concordancia con lo señalado por **LA CAJA** en este acuerdo o los documentos que lo integren. (ii) Usarlas exclusivamente en relación con la prestación de los servicios previstos en este Convenio. (iii) No usarlas como parte de su nombre comercial, razón social o de cualquier otra forma que pueda dar a entender que son de propiedad de **EL AFILIADO**. (iv) Los signos distintivos serán utilizados única y exclusivamente para los efectos contenidos en el presente Convenio y no se les podrá dar ningún uso diferente. (v) Indemnizar a **EL BANCO** por cualquier mal uso de las marcas o signos. (vi) **EL AFILIADO**, bajo ninguna circunstancia utilizará ninguna de las marcas ni los signos distintivos de **LA CAJA** para identificar su establecimiento en el registro mercantil o en cualquier otro registro.

LAS PARTES dejan expresa constancia que **LA CAJA**, de acuerdo a sus intereses y a su sola decisión, podrá realizar la publicidad correspondiente a la promoción de los servicios materia del presente Convenio.

Cualquier clase de publicidad que quiera ser utilizada por **EL AFILIADO**, por cualquier medio, en la cual figure la denominación social o los signos distintivos, marcas, lemas,



Handwritten initials 'CB' and the number '5'.

logos, logotipos y cualquier otro elemento de propiedad industrial o intelectual de LA CAJA, debe ser autorizada previamente por LA CAJA, en forma expresa y por escrito.

A la fecha de terminación de este Convenio, EL AFILIADO cesará de inmediato toda utilización de los signos distintivos, marcas, nombres, logos, lemas publicitarios, avisos, publicidad utilizados por LA CAJA.

Toda la publicidad y promoción de los Productos o Servicios de LA CAJA, incluyendo avisos, impresión y esquema de color, deberán ajustarse a las normas gráficas de LA CAJA y deberá ser autorizado previamente por LA CAJA, quien deberá velar por que la promoción y publicidad se adelante conforme a las disposiciones internas de LA CAJA y a las normas y regulaciones que se sean aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA: Las obligaciones y responsabilidades bajo este Convenio o relativas al mismo son pagaderas exclusivamente en LA CAJA DE AHORROS, Sucursal Principal de Panamá, en Balboas de la República de Panamá, y serán satisfechas exclusivamente en la República de Panamá.

LA CAJA no será responsable por ninguna pérdida, daño u otras consecuencias resultantes de la demora, falta o incapacidad de cumplir cualquiera de las obligaciones aquí contenidas o relacionadas con el presente convenio que sean atribuibles a causas de fuerza mayor, caso fortuito, cumplimiento de cualquier ley, orden u otra medida tomada, o amenaza, por parte de cualquier autoridad de jure o facto panameña o del país de la moneda especificada para el pago de las obligaciones aquí contenidas, o por cualquier otra causa fuera de su control.

DECIMA TERCERA: Este Convenio será por el término de cinco (5) años a partir de la firma, prorrogable a voluntad de las partes. No obstante, las partes podrán darlo por terminado después del primer año de puesta en producción, si una de ellas así lo expresa debidamente escrito con sesenta (60) días de anticipación. La prórroga o modificación del presente convenio requiere el refrendo de la Contraloría General de la República.

DÉCIMA CUARTA: LA CAJA y EL AFILIADO declaran que están de acuerdo con lo convenido en este documento y sus anexos, así como con sus términos y condiciones y que no tienen reclamo alguno relacionado con los mismos.

DÉCIMA QUINTA: (Legislación Aplicable) El presente Acuerdo y sus Anexos deberán ser interpretados y regidos de acuerdo con la leyes panameñas y los usos y/o prácticas bancarias. Este Convenio está sujeto a los acuerdos o disposiciones que emitan la Superintendencia de Bancos o la Asociación Bancaria de Panamá, en relación a la prevención del uso indebido de los servicios bancarios.

En fe de lo acordado y para constancia, se extiende y firma el presente convenio en dos (2) ejemplares del mismo tenor y validez, en la Ciudad de Panamá, a los 28 (..) días del mes de Abril dos mil catorce (2014).

POR LA CAJA

JAYSON E. PASTOR J.
GERENTE GENERAL

POR EL AFILIADO

JUAN BOSCO BERNAL
RECTOR

REFRENDO:

[Handwritten signature]
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

VERIFICADO
Contraloría General de la República
Dirección de Fiscalización General
13 OCT 2014
CARLOS BARRAJO D.
Jefe de Fiscalización

VERIFICADO
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Dirección de Fiscalización General
13 OCT 2014
Eyra L. de Rodríguez
Jefa Sectorial



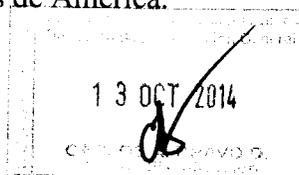


ANEXO 1
CONVENIO DE AFILIACION DE COMERCIOS PARA EL SERVICIO DE
ADQUIRENCIA VISA, MASTERCARD Y SISTEMA CLAVE

CONVIENEN

Celebrar el presente convenio de afiliación de servicios, el cual se registrá de acuerdo a las siguientes cláusulas y condiciones.

- 1) Los siguientes términos usados en este Convenio tendrán los significados que a continuación se detallan:
 - a) **Tarjeta:** significa una tarjeta de la marca **VISA / MASTERCARD / SISTEMA CLAVE** vigente emitida por (1) **LA CAJA**, o (2) Por cualquier otro **BANCO** o entidad comercial que tenga una licencia válida con **VISA INC.** o **MASTERCARD INTERNACIONAL** o **TELERED, S. A.** para la emisión de dichas tarjetas.
PARAGRAFO: para los efectos de transacciones que se realicen a través de canales de Internet solamente se consideraran las tarjetas de marca **VISA** y **MASTERCARD**.
 - b) **Tipo de tarjeta:** la tarjeta puede ser de tipo débito, crédito o prepagada
 - c) **Tarjetahabiente:** significa la persona cuyo nombre aparece impreso en la Tarjeta y/o cuya firma aparece en la misma y cuya titularidad se logra verificar con el documento de identificación del portador de la tarjeta.
 - d) **Comprobante de Pago y Comprobantes de Créditos:** significan los formularios pertinentes proporcionados por **LA CAJA** a fin de efectuar y documentar pagos o créditos mediante el uso de Tarjeta, para ser cargados o acreditados a la cuenta del Tarjetahabiente, según sea el caso. Cuando las transacciones sean realizadas a través de canales de Internet se considerará el registro electrónico de la transacción la cual ha sido autorizada por el usuario y el comprobante electrónico emitido en el respectivo sitio podrá imprimirse a discreción del cliente.
 - e) **Punto de Venta Electrónico, (Point of Sale, según sus siglas en inglés):** en adelante POS, significan las terminales electrónicas proporcionadas por **LA CAJA** a fin de recibir pagos u otorgar créditos por medios electrónicos, para ser debitadas o acreditadas a la cuenta del tarjetahabiente
 - f) **Transacciones Especiales:** son todas aquellas que carecen de algún elemento requerido para procesar Las Tarjetas u otros productos de pago. Algunos de los elementos de los que carecen las transacciones especiales son la presencia de la tarjeta, presencia del tarjetahabiente, firma de éste o ingreso de PIN.
 - g) **Cargos demorados:** Los Cargos Demorados o enmendados, **EL AFILIADO** puede procesarlos únicamente si el tarjetahabiente ha accedido a ser responsable de cargos posteriores por una transacción de hotel o rent a car, entre ellos se consideran los cargos de habitación, alimentos o bebidas, impuestos, combustible, seguros, cargos de alquiler, daños a vehículos alquilados, multas de estacionamiento y otras infracciones de tráfico y bienes.
 - h) **Cargos recurrentes o Automáticos:** son aquellos que se utilizan con cierta periodicidad y preestablecidos de mutuo acuerdo, entre **EL AFILIADO** y **LA CAJA** a una misma tarjeta y basados en un consentimiento preliminar, que el portador de la tarjeta dio a **EL AFILIADO** para la realización de esos cargos.
 - i) **Transacciones por internet o comercio electrónico:** son aquellas transacciones que se efectúan en la red global de Internet o en un sitio propio del comercio, donde **EL AFILIADO** carece de la firma del tarjetahabiente y/o la impresión mecánica o electrónica de la tarjeta.
- 2) **EL AFILIADO** aceptará cualquier Tarjeta válida debidamente presentada por un Tarjetahabiente, de conformidad con el presente Convenio y hará que el Tarjetahabiente firme el comprobante de pago en el lugar indicado para ello. **EL AFILIADO** deberá verificar que la firma en el comprobante concuerde con la que aparece al reverso de la Tarjeta y con la identidad personal del portador de la Tarjeta, y cumplir con los procedimientos de pago y seguridad de **LA CAJA** para tales efectos. Al menos una copia del comprobante de pago será entregada al Tarjetahabiente antes de la entrega de los efectos vendidos o junto con la entrega de éstos, o antes o al momento de prestarse algún servicio. Todos los comprobantes de pago y comprobantes de crédito serán girados en Dólares, moneda legal de los Estados Unidos de América.

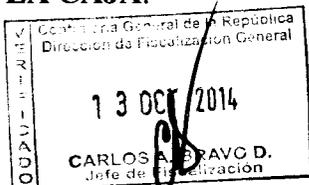




- 3) **EL AFILIADO** no hará cargo especial alguno ni exigirá ningún acuerdo, condición o garantía especial de parte del Tarjetahabiente en relación con cualquier transacción de pago o servicio realizado por un tarjetahabiente con el propósito de imponer a este último, cargos adicionales sobre el precio o valor de la transacción por razón de la utilización de la Tarjeta; ni podrá imponer un recargo a un Tarjetahabiente que elige usar una Tarjeta en lugar de pagar en efectivo, cheque o con otro medio de pago; ni Traspasar el cobro de la comisión por el uso del servicio de las tarjetas.
- 4) **EL AFILIADO** mantendrá en sus archivos los originales de cada comprobante de pago y/o comprobante de crédito, por un período mínimo de cinco (5) años a partir de la fecha de emisión. De ser requeridos por parte de **LA CAJA**, estos deben ser entregados a **LA CAJA** por **EL AFILIADO** dentro de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que sean solicitados. Pasado este tiempo, a falta de presentación del comprobante de pago solicitado, **LA CAJA** podrá debitar la cantidad en reclamo de la cuenta corriente del comercio. Los Comprobante de Pago se consideran presentados a **LA CAJA** una vez que **LA CAJA** los reciba en sus oficinas en Panamá o en el lugar que **LA CAJA** designe por escrito para este efecto. En el caso que **EL AFILIADO** o **LA CAJA** den por terminado este convenio, y por los siguientes 180 días desde el día de dicha cancelación, **EL AFILIADO** deberá presentar Comprobante de Pago si **LA CAJA** así lo solicitase.
- 5) **EL AFILIADO** continuará siendo responsable si el Tarjetahabiente hiciera alguna reclamación relacionada con la transacción, quedando **EL AFILIADO** obligado a solucionar la controversia y a mantener indemne a **LA CAJA**. Asimismo, **EL AFILIADO** por el presente acuerda indemnizar y liberar a **LA CAJA** de toda responsabilidad contra cualquier reclamo o demanda, relacionado (a) con Comprobante de Pago pagados por **LA CAJA** que hubiesen sido emitidos por **EL AFILIADO**, que pudiese interponer el Tarjetahabiente o terceros.
- 6) En todos los casos y para todas las transacciones, **EL AFILIADO** deberá obtener un código de autorización de parte de **LA CAJA** antes de completar la transacción.
- 7) Si **LA CAJA** determina que **EL AFILIADO** ha sido deficiente o negligente a la hora de mantener de forma segura la información de las cuentas, datos o al reportar o investigar la pérdida de la información, **LA CAJA** podrá dar por terminada la afiliación o requerir una acción correctiva inmediata a **EL AFILIADO**.
- 8) Si **EL AFILIADO** sospecha o ha experimentado una violación confirmada a la seguridad de información, **EL AFILIADO** deberá notificar a **LA CAJA** y tomar medidas rápidas para ayudar a prevenir pérdidas financieras y cumplir con los requerimientos obligatorios del programa de seguridad de información de cuentas.

En caso de haberse comprometido la seguridad de la información de cuentas, **LA CAJA** contratará una firma de seguridad de la información y cumplimiento, independiente, para que realice una investigación al comercio para determinar la base de datos potencialmente comprometida, asumiendo **EL AFILIADO** el costo total de los gastos razonables incurridos en la investigación, honorarios de la firma de seguridad de la información y cumplimiento, y cualquier otro gasto que se indique incurrido por **LA CAJA**.

- 9) Todas las transacciones realizadas por **EL AFILIADO** podrán ser monitoreadas electrónicamente y/o manualmente por personal de seguridad de **LA CAJA**. En caso de detectarse posibles irregularidades en el uso del POS o de las transacciones realizadas por **EL AFILIADO**, **LA CAJA** se reserva el derecho de investigar dichas irregularidades con el emisor de la Tarjeta, de retener los fondos correspondientes al cierre electrónico del comercio (Ver procedimiento de liquidación – cláusula 21)), y de tomar cualquier medida adicional que contribuya a minimizar dichas irregularidades, incluyendo la terminación inmediata de la afiliación de **EL AFILIADO**. Los fondos retenidos por **LA CAJA** como resultado de una investigación del departamento de seguridad y fraude de **LA CAJA**, no generarán ningún tipo de interés mientras se encuentren retenidos por **LA CAJA**.

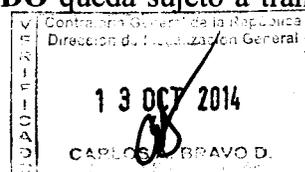


**10. Transacciones Especiales:**

- a) Aceptación: A su discreción e indicado en este convenio, **LA CAJA** puede aceptar que **EL AFILIADO** le presente a cobro transacciones especiales.
- b) Límites para presentación de Transacciones Especiales: El pago de Transacciones Especiales por parte de **LA CAJA** estará sujeto a los montos y acumulados mensuales indicados en el anexo de este convenio, reservándose **LA CAJA** el derecho de no pagar transacciones de este tipo por sumas mayores a las establecidas.
- c) Rechazo del tarjetahabiente o del Emisor: El tarjetahabiente y su Banco Emisor tienen derecho a rechazar toda transacción especial.
- d) Derecho de Recuperación sobre Transacciones Especiales: Dada la naturaleza de las Transacciones Especiales, **LA CAJA** tendrá derecho de recuperación sobre el valor de toda Transacción Especial, por lo que **EL AFILIADO** acepta de manera expresa, que tales transacciones le puedan ser deducidas de futuros pagos, que **LA CAJA** deba realizarle, cuando el propietario de la tarjeta o el Banco Emisor de la misma se rehúsen a pagarlos, aun cuando **LA CAJA** haya brindado un código de autorización.
- e) Comprobante de Transacciones Especiales: Las Transacciones Especiales pueden generar comprobantes que carezcan de la firma del tarjetahabiente y/o de la impresión mecánica o electrónica, también pueden obviar la generación de un comprobante de transacción, mediante la lectura de su banda magnética de la información de la tarjeta. En los casos donde se genere un comprobante de transacción, éste debe elaborarse de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento de Aceptación. Cuando un comprobante de transacción no contenga firma del tarjetahabiente en el espacio establecido para ello **EL AFILIADO** podrá anotar el nombre del tipo de transacción especial que ampara la transacción.
- f) Información, Comprobantes de pago, Reclamos de los Tarjetahabientes para Transacciones Especiales: Para toda Transacción Especial, **EL AFILIADO** está obligado a informar al tarjetahabiente del cargo efectuado a su cuenta, a hacerle llegar el comprobante de pago o el comprobante de crédito correspondiente, cuando el tarjetahabiente lo requiera y a atender sus consultas en relación con el monto cargado. **EL AFILIADO** deberá resolver a la mayor brevedad los reclamos de los clientes por errores u omisiones, que sean de su responsabilidad. De igual manera, **LA CAJA** deberá resolver los reclamos de los clientes por errores u omisiones que sean de su responsabilidad.

10) Cargos Recurrentes:

- a) **EL AFILIADO** para procesar Cargos Recurrentes o Automáticos, deberá obtener del portador de la tarjeta, una autorización escrita que contenga al menos: el número de la tarjeta, la fecha de su vencimiento, el nombre del Tarjetahabiente, la indicación del tipo de Cargo Recurrente que está autorizado, un número de referencia único e invariable que identifique esta operación, éste será denominado por **EL AFILIADO**, la firma del portador de la tarjeta y la fecha en la que se suscribe, así como una leyenda en la que el mismo autoriza a **EL AFILIADO** a cargar a su tarjeta las sumas correspondientes a la operación identificada por este número de referencia, condición que se mantendrá hasta nuevo aviso.
- b) **EL AFILIADO** deberá conservar los documentos de la autorización, por un período no menor a los últimos dieciocho (18) meses con posterioridad al procesamiento del último cargo al cliente y suplir a requerimiento de **LA CAJA**, una copia de dicha autorización, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles siguientes para resolver cualquier diferencia con el propietario de la cuenta, accediendo en caso contrario, a que la transacción en disputa le sea debitada de futuros pagos.
- c) **EL AFILIADO** completará un archivo preestablecido por **LA CAJA**, el cual lo subirá a la aplicación provista por **LA CAJA** y procesará los cobros. En los casos de cargos recurrentes electrónicos, **EL AFILIADO** enviará a **LA CAJA**, en fechas previamente acordadas, un archivo electrónico en los formatos especificados por ésta, conteniendo la información de los Cargos Recurrentes por efectuar en ese período.
- d) La autorización original del tarjetahabiente no garantiza que el Banco Emisor de la tarjeta autorice cada cargo al momento en que deba aplicarse, por lo que al recibirse la información de los cargos para cada período, **LA CAJA** solicitará una autorización y se limitará a procesar únicamente aquellas transacciones aprobadas por los Bancos Emisores de Las Tarjetas. **EL AFILIADO** queda sujeto a tramitar





por sus propios medios, el cobro de los rechazos originados en el proceso de la información remitida por **EL AFILIADO**.

- 11) **LA CAJA** podrá examinar y verificar en cualquier momento todos los registros de contabilidad y otros documentos de **EL AFILIADO** referentes a Comprobante de Pago y Comprobantes de Créditos entregados a **LA CAJA** conforme al presente Convenio y **EL AFILIADO** se obliga a mantener tales registros y documentos por un período no menor de siete (7) años desde la fecha del comprobante de pago y del comprobante de crédito.

EL AFILIADO además conviene en que **LA CAJA** podrá efectuar visitas periódicas a los locales de **EL AFILIADO** para verificar la correcta operación de los equipos de **LA CAJA** y el seguimiento correcto de los procedimientos establecidos por **LA CAJA**.

- 12) Sólo **LA CAJA** o sus cesionarios, tendrá derecho a recibir pagos derivados de Comprobante de Pago emitidos por **EL AFILIADO** y presentados a **LA CAJA**. **EL AFILIADO** acuerda no instaurar demanda ni efectuar cobro alguno, salvo que medie autorización específica de **LA CAJA**. En caso de ser impartida dicha autorización, **EL AFILIADO** conviene en retener todos los cobros, si los hubiera, para y a nombre de **LA CAJA** y entregarlos inmediatamente a **LA CAJA** al recibirlos.

- 13) **LA CAJA** tendrá el derecho, en cualquier momento a debitar y/o retener la cantidad total indicada en cualquier comprobante de pago o transacción electrónica a cualquier cuenta corriente o bancaria de **EL AFILIADO** sin necesidad de dar aviso previo, o de facturar a **EL AFILIADO** tal cantidad, la cual será pagadera a su recibo, en cualquier de los casos siguientes:

- Si la mercancía es devuelta o nunca recibida, se haya enviado o no a **LA CAJA** un Comprobante de la transacción de Crédito.
- Cuando se trate de cargos por Comprobante de Pago o transacciones, que no reúnan los requisitos correspondientes estipulados en el presente convenio.
- Cuando no le sea posible a **LA CAJA**, por cualquier causa o razón, cobrarlos al tarjetahabiente.
- Si se alegara que el comprobante de pago ha sido extendido de manera irregular o sin autorización o alterado de alguna forma.
- Si el comprobante de pago fuere ilegible, estuviera incompleto o no llevara firma.
- Si el Tarjetahabiente no estuviera conforme con la venta, calidad o entrega de la mercancía o la prestación o calidad de los servicios que cubre dicho comprobante de pago.
- Si el comprobante de pago fuera extendido por **EL AFILIADO**, o se diera un crédito a la cuenta de **EL AFILIADO**, en circunstancias que constituyen una infracción o violación de cualquier término, condición, declaración, garantía, y obligación de **EL AFILIADO** de conformidad con el presente convenio.
- Si la venta de mercancía, la prestación de servicios o el uso de la Tarjeta involucran violación a la ley o las reglas o reglamentos de cualquier agencia o entidad gubernamental, local o extranjera; o
- Si se hicieran cargos contra una tarjeta que no presenta las características de tarjetas válidas.
- Si existen sospechas de transacciones ilícitas, irregulares o fraudulentas, hasta tanto concluya la investigación respectiva.

- 14) En el evento de que cualquier cargo efectuado por **LA CAJA** de acuerdo a este convenio resultara en un sobregiro a la cuenta corriente de **EL AFILIADO**, este pagará inmediatamente dicho sobregiro a **LA CAJA**.

- 15) **EL AFILIADO** sólo podrá efectuar reclamos a **LA CAJA** sobre transacciones, créditos o débitos efectuados por **LA CAJA** si éstos tuvieran lugar durante los (3) meses que preceden inmediatamente la presentación de dicho reclamo, con lo que **EL AFILIADO** acepta que no podrá efectuar reclamos si éstos corresponden a períodos anteriores.

- 16) **EL AFILIADO** se obliga a obtener aprobación escrita de **LA CAJA** antes de publicar cualquier propaganda o material de promoción que porte marcas registradas de servicios **VISA**, **MASTERCARD** o **SISTEMA CLAVE** y sus respectivos distintivos comerciales.





- 17) **EL AFILIADO** exhibirá de manera visible el material de promoción que le proporcione **LA CAJA** para informar al público que la Tarjeta es aceptada por **EL AFILIADO**.
- 18) En el evento de que **LA CAJA** o cualquier otro emisor solicitare a **EL AFILIADO** que retenga la tarjeta de un Tarjetahabiente, queda entendido que tal solicitud no le autoriza a violar las leyes ni cometer daños y perjuicios a terceras personas o a la propiedad **EL AFILIADO** liberará de responsabilidad e indemnizará a **LA CAJA** por cualesquiera reclamos derivados de daños y perjuicios a personas o a la propiedad o por violación a la ley.
- 19) Salvo que específicamente se estipule lo contrario, todo crédito otorgado de conformidad con los términos del presente será otorgado a riesgo exclusivo de **LA CAJA** y de los demás emisores de Tarjetas.
- 20) **LA CAJA** gestionará el cobro al portador de la tarjeta que aparezca en el comprobante de pago expedido por **EL AFILIADO**; tal acto no significa renuncia por parte **LA CAJA** de su derecho de devolver a **EL AFILIADO** tales constancias si en éstas no se han cumplido las normas establecidas por **LA CAJA**, en cuyo caso el monto neto será cargado a la cuenta corriente de **EL AFILIADO** en **LA CAJA** o en el pago de su próxima liquidación.
- 21) **Procedimiento de Liquidación: Cobro de Transacciones procesadas a través de Terminales de Punto de Venta**
 - a) Cuando las transacciones se lleven a cabo a través de terminales de punto de venta, **EL AFILIADO** se obliga a efectuar diariamente, siempre que haya recibido transacciones de pago con estos equipos, un proceso de cuadro y cierre de cada terminal, de acuerdo con las instrucciones que ha recibido de **LA CAJA** para tal efecto. **LA CAJA** le reembolsará a **EL AFILIADO** en un plazo de un (1) día hábil después de realizado el cierre electrónico de la terminal de punto de venta.
 - b) **LA CAJA** reembolsa los pagos a **EL AFILIADO** sólo cuando éste haya hecho el proceso de cierre. **EL AFILIADO** se compromete a garantizar que las transacciones sometidas a cobro, vía electrónica, mediante el proceso de cierre, correspondan a las efectivamente realizadas por sus clientes.
 - c) **LA CAJA** no está obligada a pagar a **EL AFILIADO** las transacciones cuyos cierres no hayan sido realizados dentro de los siete (7) días naturales siguientes, luego de hechas las transacciones y tendrá derecho a recuperar los mismos de pagos futuros por efectuar a **EL AFILIADO**, si éstos no fueron pagados.
- 22) **EL AFILIADO** pagará a **LA CAJA** por el uso de terminales electrónicas las cantidades que se indica en la Cláusula de Comisiones de este Convenio. El uso de estos equipos queda restringido única y exclusivamente para procesar cargos efectuados de conformidad con los sistemas de **LA CAJA** y otros sistemas de tarjetas, siempre y cuando tal uso sea efectuado sin alteración de la Terminal. En caso de daños o pérdidas del equipo por negligencia de **EL AFILIADO**, el costo del mismo deberá ser pagado a **LA CAJA**.
- 23) **LA CAJA** se reserva el derecho de dar por terminado este convenio por las siguientes razones incluyendo, pero sin limitarse a: - inactividad de venta por tres meses consecutivos; - concurrencia de transacciones realizadas por **EL AFILIADO** y comprobadas como fraudulentas; - incumplimiento con parámetros de seguridad establecidos por **VISA INC.** y/o **MASTERCARD INTERNACIONAL, TELERED, S. A.**; - falta de actualización de los documentos que respaldan a **EL AFILIADO** en los archivos de **LA CAJA** tales como su personería jurídica, enmiendas y/o cambios en el representante legal; - incurrir en transacciones fraccionadas; - incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones a cargo de **EL AFILIADO** señaladas en este convenio.
- 24) En el evento de terminación, **EL AFILIADO** devolverá a **LA CAJA** todos los materiales pertenecientes al programa **VISA, MASTERCARD, SISTEMA CLAVE**, incluyendo, pero sin limitarse a, terminales electrónicas, Comprobante de Pago, Comprobantes de Crédito, solicitudes de tarjetas de crédito y material publicitario, e inmediatamente removerá de su establecimiento todas las calcomanías y letreros

103 170 8 1



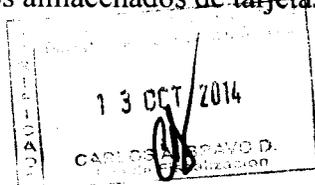


relacionados a la Tarjeta. Posteriormente, **EL AFILIADO** no usará para propósito alguno, ninguna de las marcas de servicio relativas a la tarjeta.

- 25) **EL AFILIADO** durante la vigencia del presente convenio, dará preferencia a los servicios ofrecidos en el presente Convenio por LA CAJA como institución financiera estatal, en contribución a la dinamización de los servicios de pagos electrónicos, para generar eficiencia y reducción de costos operativos a las entidades estatales que recaudan tributos, tasas y otras contribuciones de ley.
- 26) **EL AFILIADO** no fraccionará por ningún motivo ni circunstancia una misma transacción en varias transacciones, con el objetivo de obtener de LA CAJA varias autorizaciones que totalice el valor de la transacción.
- 27) Aún si este convenio expirase o fuese terminado por cualquiera de las partes, ello no exime a **EL AFILIADO** de su obligación de responder y cubrir cualquiera transacción o cargo irregular, a reclamo de LA CAJA, hasta por un plazo de dieciocho meses contados a partir de la fecha de la transacción.
- 28) Será causa automática de cancelación de este convenio la eventualidad de que **EL AFILIADO** se dedique a actividades no descritas y autorizadas en el presente convenio, sin perjuicio de la responsabilidad legal, jurídica y/o monetaria en la que pudiera incurrir **EL AFILIADO** por usos irregulares o ilícitos de las facilidades concedidas a través de este comercio.
- 29) **EL AFILIADO** solo podrá realizar transacciones de internet (Comercio Electrónico) exclusivamente con herramientas previamente aprobadas y suministradas por LA CAJA. El incumplimiento de esta disposición, le da el derecho a LA CAJA, a terminar este servicio sin ninguna responsabilidad de su parte, asumiendo **EL AFILIADO** los daños y perjuicios que se ocasionen. Es entendido que **EL AFILIADO** asume todos los riesgos del Comercio Electrónico, liberando de responsabilidad a LA CAJA.

Requisitos del sitio web del Comercio Afiliado: el sitio web (página web) de **EL AFILIADO** debe contener Políticas de Devolución, Políticas de Envío, Políticas de Privacidad y Políticas de Seguridad. Mantener el sistema de seguridad SSL (Secure Socket Layer) el cual asegura que los datos entre LA CAJA y **EL AFILIADO** viajen encriptados, además debe incorporar los logos de las marcas de Las Tarjetas representadas por LA CAJA.

- 30) **EL AFILIADO** se obliga a informar inmediatamente a LA CAJA en caso de tener cambios a su razón social, pacto social, representante legal, u otros documentos entregados junto con este convenio, y a suministrar inmediatamente a LA CAJA copia de los documentos que reemplazan a aquellos, para constancia en su expediente.
- 31) **EL AFILIADO** se obliga a **no almacenar** información relacionada a números de cuentas, vencimientos de tarjetas y CVV2/CVC2 de los datos de tarjetahabientes, salvo los Comprobantes de Pago y Comprobantes de Crédito, los cuales **EL AFILIADO** deberá mantener como información confidencial frente a terceros.
- 32) Si **EL AFILIADO** desea almacenar información relacionada a números de cuentas, vencimientos de tarjetas u otros de los datos del tarjetahabiente, deberá solicitar a LA CAJA una autorización por escrito. LA CAJA podrá emitir la autorización previa auditoria de una firma de seguridad de información y cumplimiento, independiente, contratada por LA CAJA, que compruebe que **EL AFILIADO** cumple con los siguientes requerimientos y disposiciones de seguridad de la información de datos exigidos por VISA INC., MASTERCARD INTERNACIONAL y TELERED, S.A. relacionados a la industria de tarjetas.
 - a) Desarrollar y Mantener una red segura
 - Instalar y mantener una configuración de contrafuego (firewall) para proteger los datos contra intrusos o terceros.
 - No utilizar contraseñas del sistema y otros parámetros de seguridad provistos por los proveedores.
 - b) Proteger los Datos de los Tarjetahabientes
 - Proteger los datos almacenados de tarjetas de crédito





- Encriptar los datos del tarjetahabiente, números de tarjetas, fechas de vencimientos, CVV2, CVC2 e información confidencial transmitida a través de redes públicas.
 - Triturar documentos a desechar con información relacionada a tarjetas y tarjetahabientes
 - Guardar, archivar y custodiar el material que contenga información de números de cuenta, vencimiento de tarjeta, CVV2 (VISA) o CVC2 (MASTERCARD) incluyendo, recibos de las transacciones de pago, recibos de crédito, convenios y copias en papel carbón, en un lugar seguro con control de acceso y/o restringido a personal no autorizado.
- c) Mantener un Programa de Manejo de Vulnerabilidad
- Utilizar y actualizar regularmente softwares antivirus.
 - Desarrollar y mantener sistemas y aplicaciones seguras
- d) Implementar Medidas sólidas de Control de Accesos
- Restringir accesos a los datos de los tarjetahabientes, tomando como base la necesidad del colaborador según sus funciones y responsabilidades en los procesos
 - Asignar una identificación única a cada persona que tenga acceso a un computador donde se encuentre información de tarjetas de crédito
 - Restringir acceso físico a los datos de los tarjetahabientes (expedientes etc.)
- e) Monitoreo y Pruebas Regulares a las Redes instaladas en el Comercio
- Rastrear y monitorear todo acceso a usuarios de los recursos de la red y datos de los tarjetahabientes
 - Realizar pruebas regulares a los sistemas y procesos de seguridad
 - Realizar pruebas trimestrales de vulnerabilidad de la red por medio de ScanAlert de acuerdo a los requisitos del programa AIS (Account Security Information) y PCI (Payment Card Industry).
- f) Mantener una Política de Seguridad de Información
- Elaborar e implementar políticas que contemplen la seguridad de la información para los colaboradores y contratistas

El costo total de los gastos razonables incurridos por LA CAJA en la auditoria por la firma de seguridad de información y cumplimiento, para determinar si EL AFILIADO cumple con los requerimientos y disposiciones de seguridad de la información de datos exigidos por VISA INC., MASTERCARD INTERNACIONAL y TELERED, S.A. relacionados a la industria de tarjetas, será asumido por EL AFILIADO.

33) EL AFILIADO será responsable de los actos realizados por sus empleados, dependientes o cualquier tercero por razón de transacciones reportadas como fraudulentas a LA CAJA, las cuales hayan sido procesadas con el equipo asignado a EL AFILIADO. EL AFILIADO no presentará para el cobro los comprobantes de transacciones realizadas con el equipo asignado o utilizado por EL AFILIADO, de las cuales sospeche o tenga conocimiento, directa o indirecta de que son fraudulentas o que no han sido autorizadas por el tarjetahabiente o que correspondan a tarjetas robadas, alteradas, falsificadas o de cualquier otra forma utilizadas por personas distintas a sus titulares.

En fe de lo acordado y para constancia, se extiende y firma el presente convenio en dos (2) ejemplares del mismo tenor y validez, en la Ciudad de Panamá, a los 28 días del mes de Abril de dos mil catorce (2014).

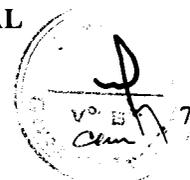
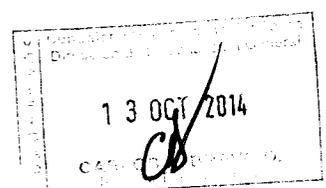
POR EL AFILIADO

DR. JUAN BOSCO BERNAL
RECTOR

Ver 3.5

POR LA CAJA

JAYSON E. PASTOR J.
GERENTE GENERAL





ANEXO 2
CONVENIO DE AGENTE RECIBIDOR DE PAGO ENTRE
CAJA DE AHORROS y EL AFILIADO

PRIMERA: (SERVICIOS).

LA CAJA pone a disposición de **EL AFILIADO** el Servicio de Agente Recibidor de Pago para que los usuarios de los servicios de **EL AFILIADO** puedan realizar pagos o abonos a **EL AFILIADO**.

El Servicio de Agente Recibidor de Pago se prestará a través de las siguientes facilidades:

- a. El servicio de Pasarela de Pago Electrónico, el portal de **EL AFILIADO** y Portal Nacional de Pago
- b. El servicio de banca por internet cuando este esté integrado a la Pasarela de Pago Electrónica
- c. El servicio de Corresponsales No Bancarios a través de los distintos comercios afiliados a este servicio en los diferentes puntos de la República, cuando estos estén integrados a la Pasarela de Pago Electrónica.
- d. A través de otras facilidades que **LA CAJA** pueda proveer a futuro.

Definición:

- a. Pasarela de Pagos, es una plataforma tecnológica que se integra con las aplicaciones de gestión gubernamental en línea, permitiendo que los usuarios puedan de forma electrónica hacer el pago de impuestos, tasas, contribuciones, etc. que conlleven los trámites estatales
- b. Portal Nacional de Pagos, es el portal de internet que permite a usuarios, de forma centralizada, realizar consultas y pagos de forma electrónica de sus deudas con las entidades estatales y/o privadas afiliadas

LA CAJA facilitará los servicios descritos para las instituciones gubernamentales y para otras entidades públicas o privadas que requieran recibir pagos por medios electrónicos, sea en tiempo real o bajo la modalidad de pago en lote.

SEGUNDA: (PROCEDIMIENTO)

El procedimiento que se establece para que **LA CAJA** pueda recibir los pagos de las cuentas de **EL AFILIADO** es el siguiente:

1. Los usuarios de **EL AFILIADO** efectuarán sus pagos a través de las facilidades mencionadas en la cláusula PRIMERA. Dichos pagos serán acreditados a la cuenta indicada en la cláusula segunda del convenio principal.
2. El pago mínimo requerido será de UN BALBOA (B/.1.00)
3. Identificador del usuario de **EL AFILIADO**: **LAS PARTES** han acordado que los usuarios de **EL AFILIADO** serán identificados con un número único de cliente, el cual es el valor de referencia a utilizar para el proceso de las transacciones.
LA CAJA se compromete a validar la longitud del número único de cliente y asume como verdadero y correcto el número suministrado por el usuario de **EL AFILIADO**.
4. La información de los pagos procesados será suministrada en formato electrónico en línea para que sea aplicado a los saldos de los usuarios de **EL AFILIADO**. Adicionalmente, se proveerán reportes y un archivo electrónico de cada transacción procesada a través de un canal seguro de comunicaciones. Esta facilidad se ofrece sin costo para uso de **EL AFILIADO**, solamente para los propósitos del presente Convenio.
5. **LA CAJA** se compromete a entregarle a **EL AFILIADO**, los informes correspondientes a las transacciones procesadas a través de los servicios.
6. **EL AFILIADO** se compromete a mantener personal que realice la conciliación de las operaciones y valide o verifique los reportes suministrados como resultado del procesamiento.

13/09/2014
ab



TERCERA: (RECLAMOS)

Cualquier reclamo que hagan los usuarios de **EL AFILIADO** relativo al monto de lo pagado o la fecha en que se haya realizado el mismo, deberá ser atendido por y en las oficinas de **EL AFILIADO**. En el evento de que **EL AFILIADO** requiera algún informe sobre el particular, **LA CAJA** se compromete a darlos dentro del plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha en que efectuó la solicitud escrita **EL AFILIADO**. En todo caso **LA CAJA** responderá ante **EL AFILIADO** en el evento de que los reclamos que realicen los usuarios de este último se efectúen debido a causas imputables a **LA CAJA**.

En fe de lo acordado y para constancia, se extiende y firma el presente convenio en dos (2) ejemplares del mismo tenor y validez, en la Ciudad de Panamá, a los 28 días del mes de Abril de dos mil catorce (2014).

POR EL AFILIADO

DR. JUAN BOSCO BERNAL
RECTOR

POR LA CAJA

JAYSON E. PASTOR J.
GERENTE GENERAL

