

## **MODELO OPERATIVO DE PRODUCTOS**

En adelante por su sigla

### **M.O.P.**

#### **Tabla de Contenidos MOP**

##### **I. Capítulo Primero**

1. Consideraciones Generales
2. Productos Ofertados por Bci Pagos
3. Tipos de Operaciones:
  - 3.1 Operaciones de Tarjeta Presente
  - 3.2 Operaciones de Tarjeta No Presente
  - 3.3 Operaciones Mediante Medios que No Involucran el uso de Tarjetas
4. Abonos
5. Anulaciones de Operaciones
6. Comprobantes, Contracargos y Devoluciones
7. Merchant Discount Rate o MDR

##### **II. Capítulo Segundo**

1. Consideraciones Especiales
2. Productos:
  - 2.1 POS, Pinpad y mPOS
  - 2.2 Diamond Cloud
  - 2.3 Host to Host
  - 2.4 Cargos Recurrentes y Tokenización
  - 2.5 Pago Fácil Shops
  - 2.6 Pago Fácil e Commerce
3. Modalidades en el Uso de Productos:
  - 3.1 Cuotas Comercio
  - 3.2 Tokenización
  - 3.3 Pago en Cuotas

##### **III. Capítulo Tercero**

Apartado Único: Consideraciones Legales

## I. Capítulo Primero

### 1. Consideraciones Generales.

- El presente documento, denominado **Modelo Operativo de Productos** o por su sigla **M.O.P**, se entenderá como parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios para la Aceptación de Transacciones con Tarjetas de Pagos y Afiliación de Redes de Pago, el cual se encuentra publicado de forma permanente, en el sitio web de Bci Pagos **[www.bcipagos.cl](http://www.bcipagos.cl)**.
- El M.O.P se considera vinculante para todos los Comercios y/o personas naturales que suscriban el Contrato de Prestación de Servicios para la Aceptación de Transacciones con Tarjetas de Pagos y Afiliación de Redes de Pago.
- Las disposiciones contenidas en el presente M.O.P aplicarán tanto de forma general al funcionamiento de todos y cada uno de los productos ofertados por Bci Pagos.
- Las disposiciones contenidas en el presente documento cumplen con los requerimientos de funcionamiento y tecnología exigidos tanto por los Titulares de las Marcas (Reglas de Marca), Emisores de Tarjetas de Pagos y la normativa local vigente. Considerando lo anterior, este documento estará sujeto a modificaciones.
- Bci Pagos se reserva la prerrogativa de realizar modificaciones y/o precisiones acordes a las necesidades del mercado a este documento de forma unilateral. Sin perjuicio, de que informará siempre al Comercio cuando se realice un cambio en las condiciones.
- El Comercio es plenamente responsable de sus obligaciones tributarias. Bci Pagos se encargará de informar las transacciones que se procesan en nuestros canales al Servicio de Impuestos Internos (SII), pero la obligación de pago de impuestos recae en su totalidad en el Comercio.

### 2. Productos Ofertados por Bci Pagos.

Para efectos de orden y aplicación del presente documento, distinguiremos los productos acorde al tipo de operación que realizan, siendo este el elemento indicador de las disposiciones que les aplican. Tendremos disposiciones comunes a todos los productos y disposiciones que aplican a uno a otro producto acorde al tipo de operación que realicen.

Bci Pagos oferta los siguientes productos:

- **POS, Pin Pad y mPOS**
- **Diamond Cloud**
- **Host to Host**
- **Cargos Recurrentes y Tokenización**
- **Pago Fácil Shops**
- **Pago Fácil e-Commerce**

A los productos de POS, Pinpad mPOS, Diamond Cloud y Host to Host aplicarán las disposiciones que rigen para los productos de tarjeta presente. A los productos Cargos Recurrentes, Pago Fácil Shops y Pago Fácil e-Commerce aplicarán las disposiciones que rigen a los productos de tarjeta no presente.

Además, debemos tener presente que los productos de POS, Pinpad y mPOS, Diamond Cloud, Host to Host, Pago Fácil Shops y Pago Fácil e-Commerce podrán tener incorporada la modalidad de Cuotas Comercio.

Cargos Recurrentes mantiene siempre incorporada la modalidad de Tokenización.

### **3. Tipos de Operaciones.**

Nuestros productos están destinados a facilitar el pago, siendo Bci Pagos como Operador el canal de pago. Las Operaciones podrán tener el carácter de presenciales, es decir, con tarjeta presente o de no presenciales, es decir, con tarjeta no presente.

#### **3.1 Operaciones Presenciales o de Tarjeta Presente**

Son todas aquellas operaciones las cuales, al momento de realizar la transacción, se encuentra presente de manera física y tangible la tarjeta que puede ser física o digital dentro del Comercio. Para la llevar a cabo las transacciones de las Operaciones Presenciales es necesario la utilización de los dispositivos electrónicos POS, Pinpad y mPOS provistos por Bci Pagos.

Las disposiciones de operaciones presenciales o de tarjeta presente aplicarán para los productos POS, Pinpad, mPOS, Diamond Cloud y Host to Host.

- **Dispositivos Electrónicos POS, Pinpad y mPOS**

Significa en su conjunto el medio físico o equipo y software de operación requeridos para la aceptación de Tarjetas, proporcionados por el Adquirente al Comercio o adquiridos por éste,

que permiten al Comercio solicitar la autorización del Emisor para realizar cada Transacción a través del Adquirente y a este último verificar el total de las Transacciones autorizadas para efectos de la liquidación o pago mediante depósito en la Cuenta Designada del Comercio.

Es responsabilidad del Adquirente la de entregar e instalar los dispositivos y la de asegurar el funcionamiento, mediante la conexión a internet.

➤ **Modos de Efectuar la Transacción mediante Dispositivos Electrónicos POS, Pinpad y mPOS**

Las modalidades para efectuar la transacción u operación mediante los dispositivos POS, Pinpad y mPOS son mediante la lectura del chip contenido en la tarjeta o mediante la lectura de una banda magnética también contenida en la tarjeta.

○ **Lectura de Tarjeta mediante Chip de Inserción en POS, Pinpad o mPOS**

La lectura del chip podrá realizarse mediante la inserción de la tarjeta en el dispositivo POS, Pinpad o mPOS en la ranura de inserción de tarjetas que incluye el dispositivo electrónico POS, Pinpad y mPOS. En el evento en que la tarjeta provista por el tarjetahabiente traiga consigo el dispositivo chip debe utilizarse este medio. En caso de que este medio falle y que el POS, Pinpad o mPOS lo indique podrá utilizarse la banda magnética como reemplazo del chip.

○ **Lectura de Tarjeta mediante Chip de Tecnología Contactless**

Respecto de la lectura de chip mediante la tecnología “Contactless” o en español la lectura de chip sin contacto, el tarjetahabiente deberá ubicar su tarjeta en la zona indicada por el POS, Pinpad o mPOS a una distancia máxima de 0,5 centímetros y hasta que el sonido o la pantalla indiquen que la tarjeta fue leída de forma correcta. Dependiendo del tipo de transacción y el monto la máquina POS, Pinpad y/o mPOS le indicará si es necesario digitar su contraseña y/o indicar el número de cuotas en que se realizará la compra.

El acuerdo tomado por los bancos y emisores de tarjetas, al utilizar una tarjeta de crédito para el pago no se solicitará ni

contraseña ni número de cuotas cuando el monto de la operación sea igual o menor a \$20.000 pesos chilenos. Este monto puede estar sujeto a cambios, dado que es otorgado por los emisores de tarjetas de pagos como bancos o casas comerciales autorizadas.

○ **Lectura de Tarjeta mediante el uso de la Banda Magnética**

La lectura de tarjeta mediante el uso de banda magnética debe estar reservada para los casos en que la tarjeta provista por el tarjetahabiente no contenga un chip de lectura o bien el chip no esté en funcionamiento. Siempre debe utilizarse como método auxiliar a la lectura mediante chip.

➤ **Obligaciones del Comercio ante operaciones presenciales**

Para hacer adecuado uso de los dispositivos electrónicos POS, Pinpad y mPOS el Comercio debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Comprobar que el mecanismo de autenticación que está utilizando sea el entregado por Bci Pagos.
2. Cerciorarse de que la tarjeta provista por el tarjetahabiente sea compatible con las marcas con las que Bci Pagos opera.
3. Exigir la digitación de la contraseña, PIN o código correspondiente si procede acorde al monto y tarjeta utilizada o cuando es una operación con una tarjeta extranjera.
4. Cumplir con todas las especificaciones contenida en nuestro Contrato de Prestación de Servicios para la Aceptación de Transacciones con Tarjetas de Pagos y Afiliación de Redes de Pago y en los Anexos de la solicitud de afiliación, productos especiales, a los que se encuentren adheridos.

### **3.2 Operaciones No Presenciales o de Tarjeta No Presente**

Son todas aquellas operaciones las cuales, al momento de realizar la transacción, no se encuentra presente dentro del comercio la tarjeta física. Las operaciones no presenciales se caracterizan por realizarse de manera remota, utilizando una tarjeta de pago digital o física.

Para todas las operaciones no presenciales se utilizará el protocolo de seguridad **mediante el uso de la Tecnología 3DSecure 2.0 (o su sigla 3DS 2.0)**. El uso de la tecnología 3DS 2.0 consiste en una medida de autenticación para la seguridad de la operación donde se comunican el adquirente, la marca respectiva y el emisor de la tarjeta de pago (la

comunicación sucede en el orden descrito). Mediante dicha comunicación se le permite al tarjetahabiente autenticarse ante el emisor de la tarjeta de pago para la ejecución de una operación no presencial.

### **Modalidades en las Operaciones No Presenciales**

- **Uso del Botón de Pago “Pago Fácil”**
- **Utilización de Links de Pago “Pago Fácil”**
- **Producto de Cargos Recurrentes y Tokenización**

### **3.3 Operaciones Mediante Otros medios que NO involucran el uso de una tarjeta**

- **QR MACH**
- **Digital Wallets o Billeteras Digitales**

## **4. Abonos.**

Bci Pagos mantiene una modalidad de abonos que es única. Los abonos se realizarán acorde a los plazos estipulados en el Contrato y en los Anexos de Productos, distinguiendo si es un cliente que proviene del banco Bci o desde fuera de este. Acorde a los términos de nuestra alianza comercial con banco Bci estos clientes poseen un período de abono menor a clientes que no provienen de este banco. De todas formas, acorde lo establecido por el Capítulo III.J.2 del Banco Central de Chile, el abono podrá realizarse a más tardar 15 días después de realizada la transacción.

## **5. Anulaciones y Cancelaciones de Operaciones.**

El Comercio podrá realizar cancelaciones y anulaciones de operaciones. Se llama cancelación de operación a aquella transacción que se deja sin efecto previo a ser procesada; y la anulación tiene lugar toda vez que se quiera dejar sin efecto una transacción la cual ya fue procesada. La anulación puede ser total o parcial. Las anulaciones sólo se podrán llevar a cabo dentro del plazo de 90 días corridos posteriores a la fecha de la transacción procesada.

Sobre las cancelaciones, se podrá cancelar una compra u operación durante el mismo día calendario en que se realizó siempre y cuando la operación no haya sido procesada. Si la operación ya fue procesada se denomina anulación. La referida cancelación sólo podrá ser efectuada por el monto total de la transacción original, en ningún caso podrá ser parcial.

Como mencionamos anteriormente las anulaciones pueden ser totales o parciales.

- **Anulaciones por la totalidad del monto**

El Comercio estará facultado para anular las transacciones procesadas y autorizadas, debiéndose considerar que el monto de la anulación de la transacción es siempre el mismo monto de la operación procesada y autorizada previamente.

- **Anulación por una parcialidad del monto**

La anulación parcial solo es aplicable a tarjetas de débito, crédito y prepago, para transacciones que fueron procesadas y realizadas sin cuotas o con cuotas emisoras. La anulación parcial podrá realizarse por un monto siempre inferior al monto total de la compra.

Las transacciones de ventas efectuadas con la modalidad de Cuotas Comercio no podrán ser sujetas a anulaciones parciales.

Se podrán hacer múltiples anulaciones parciales a una sola transacción, siempre que la sumatoria de todas las anulaciones parciales sea igual o menor que el monto de la transacción original.

## **6. Comprobantes de Pago, Contracargos y Devoluciones.**

Toda vez que el tarjetahabiente realice una compra, ya sea, de un bien o un servicio el Comercio deberá mantener copia de los comprobantes de las transacciones realizadas y tiene la obligación legal de mantener la documentación relacionada a la venta del bien o servicio pagado.

El Comercio deberá mantener la documentación de boleta, facturas, guías, durante al menos 18 meses contados desde la venta del bien o servicio o incluso por plazos superiores a 18 meses acorde a lo establecido por las reglas de los Titulares de las Marcas de Tarjetas de Pago.

Respecto de los contracargos, estos surgen cuando un tarjetahabiente desconoce un cargo (transacción o compra) y lo reclama ante el banco o entidad comercial emisora de la tarjeta de pago. Los emisores de tarjetas de pago acorde a lo establecido por la ley 20.009 deben restituir el monto que ha sido desconocido por el tarjetahabiente siguiendo los plazos dispuestos por la citada ley.

Posterior a esto, el banco o entidad emisora de la tarjeta dará aviso a los Titulares de Marcas y estos últimos al Adquirente (en este caso Bci Pagos). El Adquirente debe dar aviso al Comercio y este validar si la transacción fue realizada o no.

## **7. Merchant Discount Rate o MDR.**

MDR o tasa de descuento acordada en los Anexos de Productos (el o los productos contratados por el Comercio o Persona Natural) será aplicada siempre al monto total de la venta, incluyéndose dentro de este monto total las propinas y/o vueltos. El MDR o algunos de sus componentes podrá estar gravado con IVA o no dependiendo de la calidad del mismo.

## **II. Capítulo Segundo**

### **1. Consideraciones Especiales.**

Respecto de los productos que ofertamos como Bci Pagos, deben tenerse presente algunas consideraciones especiales, dado que cada uno de ellos busca ofrecer una función diferente, siempre dentro de los marcos del negocio de Adquirencia. Más abajo mencionamos las definiciones de cada uno de los productos que ofertamos, los detalles de uso se encuentran plenamente descritos en los Anexos de Productos de la Solicitud de Afiliación.

Se detallará en el presente documento, las modalidades que puede tener cada producto.

### **2. Productos.**

#### **2.1 POS, Pinpad y mPOS**

Significa en su conjunto el medio físico o equipo y software de operación requeridos para la aceptación de Tarjetas, proporcionados por el Adquirente al Comercio o adquiridos por éste, que permiten al Comercio solicitar la autorización del Emisor para realizar cada Transacción a través del Adquirente y a este último verificar el total de las Transacciones autorizadas para efectos de la liquidación o pago mediante depósito en la Cuenta Designada del Comercio.

Los detalles respecto del uso y cobro se encuentran especificados en los Anexos de Productos de la Solicitud de Afiliación.

#### **2.2 Diamond Cloud**

Corresponde a una solución aplicativo propiedad de Bci Pagos que reside en sus propios servidores, y que permite integrar la aplicación punto de venta del Comercio a la plataforma de procesamiento de pagos de Bci Pagos. Significa que el servicio prestado por Bci Pagos al Comercio el cual consiste en la autorización, compensación y liquidación de las transacciones realizadas con tarjetas a través de la aplicación Diamond Cloud instalada en el dispositivo electrónico proporcionado al Comercio por



Bci Pagos. Respecto de los términos y condiciones técnicas para el adecuado uso de esta solución applicativa se distinguirán entre Comercios que ya posean el servicio de un ISV\* integrado a esta solución de Bci Pagos y los Comercios que no posean dicha integración, estas diferencias se detallarán en el Modelo Operativo de Productos el cual se entiende parte integrante del Contrato.

***\*La sigla ISV corresponde a Independent Software Vendor y su significado se entenderá acorde a los términos y usos de la industria de la Adquirencia.***

### **2.3 Host to Host**

Corresponde a un aplicativo tecnológico propiedad de Bci Pagos que reside en sus propios servidores, y que permite integrar la aplicación punto de venta del afiliado a la plataforma de procesamiento de pagos de Bci Pagos. el servicio prestado por Bci Pagos al afiliado consiste en la autorización, compensación y liquidación de las transacciones realizadas con tarjetas a través del producto Host to Host instalado en el dispositivo electrónico proporcionado al Comercio por Bci Pagos. Respecto de los términos y condiciones técnicas para el adecuado uso de este producto se detallará en el Modelo Operativo de Productos el cual se entiende parte integrante del Contrato.

### **2.4 Cargos Recurrentes**

Consta de un servicio que Bci Pagos brinda a los Comercios a través de su motor de pagos. Este servicio será prestado por Bci Pagos, a través, de un sitio web administrado por Bci Pagos. Mediante la contratación de este servicio el Comercio podrá embeber en su página o sitio web el referido sitio web administrado por Bci Pagos lo cual le permitirá ofrecer la función de enrolamiento de tarjetas de pagos a sus clientes tarjetahabientes. El tarjetahabiente enrolará los datos de sus tarjetas de pago (las que pueden ser crédito, débito o prepago) en el ambiente administrado por Bci Pagos. Como consecuencia del enrolamiento de la tarjeta de pago se creará un token el cual el Comercio deberá almacenar y enviar a Bci Pagos para ejecutar los cobros de acuerdo a la periodicidad establecida por el tarjetahabiente. Bci Pagos se encargará de almacenar los datos de tarjetas de crédito, débito y prepago dentro de una bóveda de seguridad de acuerdo a las normas de PCI-DSS. Los referidos datos son considerados como sensibles y sólo Bci Pagos en su rol de adquirente tendrá acceso a ellos exclusivamente para procesar los pagos que el Comercio impute.

***\*Para los productos Diamond Cloud, Host to Host y Cargos Recurrentes se deberá considerar que el afiliado realice un desarrollo***

***tecnológico el cual permita el uso e integración de los productos. El desarrollo será por cuenta y cargo del afiliado.***

## **2.5 Pago Fácil Shops**

Es un servicio mediante el cual Bci Pagos crea un sitio web al Comercio con el fin de que lo utilice como su plataforma de e-Commerce donde el adquirente a utilizar es exclusivamente Bci Pagos. Para la creación de este sitio web el Comercio deberá proporcionar a Bci Pagos los datos necesarios para la confección. Bci Pagos mantendrá disponible este sitio web creado especialmente para el Comercio y se encargará de procesar los pagos de las compras que allí se realicen.

## **2.6 Pago Fácil e Commerce**

Es un servicio por el cual mediante una integración entre Bci Pagos y el sitio web del Comercio y/o su carrito de compras se le permite al Comercio recibir pagos con medios de pagos digitales aceptados por Bci Pagos en su rol de Adquirente.

# **3. Modalidades en el Uso de Productos.**

## **3.1 Modalidad de Cuotas Comercio**

Esta modalidad le permite al Comercio otorgar al tarjetahabiente un plazo para pagar su compra en 2 o más cuotas mensuales sin intereses. En esta modalidad el abono que debe realizar Bci Pagos al Comercio será realizado acorde al mismo número de cuotas en que la transacción fue realizada.

Además, hacemos presente que respecto de esta modalidad podremos pactar otras modalidades como lo es la Factorización de las cuotas comercio o alguna otra modalidad similar que busque adelantar el pago del valor total de las cuotas.

La presente modalidad de cuotas comercio podrá aplicarse a todos nuestros productos, salvo a Cargos Recurrentes. Este último sólo podrá estar sujeto a la modalidad de Tokenización.

## **3.2 Modalidad de Tokenización exclusiva cargos recurrentes**

La Tokenización es una modalidad que aplica exclusivamente al Producto de Cargos Recurrentes. Corresponde al reemplazo de data sensible, en nuestro caso de los datos de una tarjeta de pago, en este caso PAN, CVV y fecha vencimiento, por un dato no sensible o token (criptograma o

símbolo criptográfico). Los datos sensibles pertenecientes a las tarjetas se almacenan en una bóveda que es de propiedad exclusiva de Bci Pagos. Sólo Bci Pagos tiene la “llave” o código para descifrar el token que expone a la tarjeta. El comercio solo tiene acceso al uso del token, el cual no lo habilita a utilizar o conocer los datos de las tarjetas, haciendo este servicio más seguro tanto para el comercio como para el tarjetahabiente.

Podrán existir otras formas de Tokenización a ser incorporadas al MOP, las cuales se detallarán a medida que se vayan generando.

Existen diversas formas de Tokenización disponibles en el Mercado, la elección respecto del uso de las mismas va a depender del objetivo que se quiera lograr y del desarrollo tecnológico requerido, así como de los mandatos establecidos por las marcas.

### **3.3 Modalidad de Pago en Cuotas Emisoras**

Corresponde a una modalidad en el pago la cual permite al tarjetahabiente financiar su compra en dos o más cuotas mensuales. La tasa de interés que se utilice para este tipo de operaciones con modalidad de pago en cuotas dependerá del banco o entidad emisora.

El abono de las cuotas se realizará de manera total y nunca parcializada.

La modalidad de Pago en Cuotas Emisoras puede ser utilizada en todos nuestros productos salvo Cargos Recurrentes.

## **III. Capítulo Tercero**

### **Apartado Único: Consideraciones Legales.**

El Contrato de Prestación de Servicios para la Aceptación de Transacciones con Tarjetas de Pagos y Afiliación de Redes de Pago, la solicitud de Afiliación, los Anexos de Productos y Comisiones de la Solicitud de Afiliación, los Anexos de Productos Especiales de las Solicitud de Afiliación y el presente Modelo Operativo de Productos, se entenderán como un todo y como los únicos documentos válidos para la contratación del productos y servicios ofertados por Bci Pagos.

Las disposiciones contenidas en correos, folletos o campañas de publicidad son únicamente referenciales y no generan, ni generarán, obligación alguna.

\* \* \*