

**INFORME FINAL
DE AUDITORÍA
Con Informe Ejecutivo**

**Cajeros electrónicos de la Red Moderban
Relevamiento
Proyecto N° 4.09.14**

EJERCICIO 2008

Buenos Aires, Junio 2010

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 piso 5° Capital Federal

Presidente

Dra. Sandra Bergenfeld

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Paula Oliveto Lago

Lic. Josefa Prada

Dr. Juan Carlos Toso

CÓDIGO DE PROYECTO: 4.09.14

NOMBRE DEL PROYECTO: Cajeros electrónicos de la red Moderban.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2008

EQUIPO DESIGNADO: Director de Proyecto: José Luis Llorca

Supervisora: Gladys Lorenzo

OBJETO: Servicio informático de cajeros automáticos y atención al cliente del B.C.B.A.

OBJETIVO: Evaluar el funcionamiento y nivel de servicio informático de los cajeros automáticos y puestos de atención a clientes en sucursales del B.C.B.A.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires,
Código del Proyecto	4.09.14
Denominación del Proyecto	Cajeros electrónicos de la red Moderban
Período examinado	Año 2008
Programas auditados	Sin reflejo presupuestario
Unidad Ejecutora	Banco de la Ciudad de Buenos Aires
Objeto de la auditoría	Servicio informático de cajeros automáticos y atención al cliente del B.C.B.A.
Objetivo de la auditoría	Evaluar el funcionamiento y nivel de servicio informático de los cajeros automáticos y puestos de atención a clientes en sucursales del B.C.B.A.
Limitaciones al alcance	Las tareas de auditoría se vieron limitadas, en función que las responsabilidades del Banco en lo concerniente a la operatoria de cajeros automáticos se encuentran acotadas por el acuerdo suscripto con la Red Link S.A..

Conclusiones	Por lo expuesto, y en los términos de la planificación dada, surgieron elementos que imposibilitaron la realización de la tarea encomendada, siendo lo más destacable que el manejo de la red no se sitúa dentro de la órbita del Banco¹. No obstante, se sugiere tener presente incorporar, la temática de cajeros automáticos considerado como un producto más que el Banco ofrece a sus clientes, para futuras planificaciones.
--------------	---

¹ La plataforma que utiliza el Banco para sus operaciones es el Stratus Continuun.

**Informe Final de Auditoria
Proyecto N° 04.09.14
Cajeros Electronicos de la Red Moderban**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1°
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Oscar A. Moscariello
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por la Ley 70, artículos 131, 132, 136 y por Resolución 419-AGCBA-06 de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, procedió a efectuar un examen en el ámbito del Banco Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo que a continuación se detalla.

1. OBJETIVO

Evaluar el funcionamiento y nivel de servicio informático de los cajeros automáticos (ATM) y puestos de atención a clientes en sucursales del B.C.B.A..

2. OBJETO

Servicio informático de cajeros automáticos y atención al cliente del B.C.B.A.

3. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de la AGCBA.

Examinar los aspectos más significativos y las funciones críticas de la red de cajeros del BCBA, referidos a la seguridad, ambiente de control, perfiles operativos, gestión de la información. Efectuar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones de auditoría previas. (Expuesto en la planificación 2009)

Para la realización de esta auditoria se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

- ✓ Entrevistas con funcionarios del B.C.B.A.
- ✓ Relevamiento del Acuerdo efectuado entre el Banco Ciudad y Red Link S.A (**Anexo I**).

4. LIMITACIONES AL ALCANCE

Las tareas de auditoría se vieron limitadas, en función que las responsabilidades del Banco en lo concerniente a la operatoria de cajeros automáticos se encuentran acotadas por el acuerdo suscripto con la Red Link S.A..

Las tareas de campo se realizaron entre del 1 de diciembre y 30 de diciembre de 2009.

5. COMENTARIOS

Previo a la firma del acuerdo firmado con la Red Link SA, el Banco ya disponía una red de cajeros automáticos denominada Red Moderban.

La Red Link es una red de Banca Electrónica en la que participa el Banco, abierta a la adhesión de otras entidades y a su interconexión con otras redes bancarias del país o de otros países.

El acuerdo suscrito data del 6 de setiembre de 2002, en cual se fijan las cláusulas de adhesión del Banco a la Red Link.

En el mismo, queda establecido que la Red Link prestará al adherente un servicio de autorización y procesamiento de las operaciones que realicen los clientes en cualquiera de los cajeros conectados a la red y los que se conecten a futuro. A tal fin, Red Link actuará como prestadora de un servicio consistente en recibir en el procesador a través de vínculos metálicos u otro tipo de conexión desde los cajeros, los datos constitutivos de las operaciones que realicen los clientes y a su vez, autorizará o no tales operaciones, teniendo en cuenta la información que a tal fin le hubieran suministrado los adherentes vinculados con tales operaciones.

En todos los casos Red Link no será jurídicamente parte de las operaciones cuyos datos transmita, las que se considerarán siempre y exclusivamente celebradas entre el cliente y el Banco.

La localización de los cajeros será autorizada por Red Link, pudiendo existir adherentes que no conecten cajeros a la red. Asimismo, declara conocer y aceptar que los clientes de los distintos adherentes podrán realizar operaciones en los cajeros que él conecte a la red.

El Banco deberá proveer al cajero de todos los elementos necesarios para su operación, entre ellos las sumas de dinero en efectivo.

El Banco garantiza el correcto funcionamiento de los cajeros que conecte a la red y en consecuencia será el único responsable por los daños y perjuicios que produzca el mal funcionamiento de los mismos o su conexión con el procesador.

El Banco entregará a la Red Link, información respecto de los clientes a los que haya habilitado para operar en la red. Dicha información, será entregada en cintas de computación y contendrá los datos necesarios para permitir el procesamiento de la operaciones, además, entregará todos los días hábiles bancarios, cintas conteniendo la actualización de los datos respecto de los clientes.

Será por cuenta del Banco la conexión de los Cajeros al procesador. Tal conexión se realizará bajo las definiciones requeridas por la Red Link.

Cabe destacar que, el producto cajeros automáticos se encuentra a cargo de la Gerencia de Productos, Servicios y Clientes, de la cual se desprende una Jefatura de Red ATM, Banca Telefónica; siendo el propósito de este puesto, colaborar en el análisis, desarrollo e implementación de nuevos productos y servicios en los canales cajeros automáticos banca telefónica, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios, dentro de un entorno que acompañe el crecimiento de los productos y servicios en los canales que están a su cargo.

Las funciones a desarrollar por el Jefe de Red ATM, Banca Telefónica son las siguientes:

1. Análisis y desarrollos de nuevos productos y servicios financieros en los canales cajeros automáticos y banca telefónica.
2. Medir resultados cuali-cuantitativos de los productos y servicios implementados en los canales, elaborando cuadros estadísticos por canal.
3. Seguimiento y evaluación de la competencia.
4. Elaborar plan de expansión estratégica para la instalación de cajeros automáticos en sucursales y puntos estratégicos.

5. Análisis del funcionamiento integral de los cajeros del Banco: imagen , funcionamiento y calidad de servicio.
6. Desarrollar y mantener la Banca Telefónica.
7. Proponer, previa evaluación y análisis, alianzas estratégicas con operadores de Banca Telefónica, incluyendo la aplicación de nuevas tecnologías y servicios, en forma conjunta con el Área de Sistemas.
8. Mantenerse informado sobre las nuevas tendencias de modelos, software y hardware, de los cajeros automáticos y de la banca telefónica.

La cantidad de cajeros automáticos es de 221², los cuales se encuentran ubicados estratégicamente en diferentes puntos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires.

Algunas generalidades acerca de los cajeros automáticos, se describen a continuación:

1. Los Cajeros Automáticos son adquiridos al proveedor en la medida de las necesidades del Banco. Se instalarán Cajeros FULL o CASH DISPENSER según se habilite o no en los mismos la opción de recibir depósitos.

2. Serán ubicados en el ámbito de sucursales o estratégicamente en otros puntos (Neutrales). En el primer caso, bajo la responsabilidad del Tesorero de la Sucursal y en el segundo, bajo la del Responsable del Sector Red Link.

² Información sitio web del Banco Ciudad.

3. La atención operativa de los ATMs que abarca el mantenimiento y balanceo diario estará a cargo de los agentes designados por el Banco cuando los ATMs dependan de la Sucursal y por un Tercero contratado para el caso de los ATMs neutrales. Para la realización de dichas tareas, se utilizarán Tarjetas de Débito Moderban emitidas por el Banco para tales efectos.

4. El Banco por ser el propietario de los ATMs se constituye en Institución Pagadora, por ser el emisor de las Tarjetas de Débito Moderban se constituye en Entidad Emisora, pudiendo actuar en consecuencia simultáneamente en el doble carácter.

5. La compensación de la operatoria global será realizada por la Empresa Link S.A., la que a través de su RED propia destinada a proveer servicios de banca electrónica se constituye en "Administradora" de los ATMs del Banco, cumpliendo con las siguientes funciones:

- Brindar el servicio de procesamiento, asegurando el buen funcionamiento y la calidad de servicio de la Red.
- Administrar la Red de ATMs.
- Proveer la información operativa al Banco.
- Controlar las operaciones y proveer el entorno de seguridad adecuado.
- Coordinar las actividades de marketing de la Red y el desarrollo de nuevos productos.

6. Conclusión

Por lo expuesto precedentemente, y en los términos de la planificación dada, surgieron elementos que imposibilitaron la realización de la tarea encomendada, siendo lo más destacable que el manejo de la red no se sitúa dentro de la órbita del Banco³.

No obstante, se sugiere tener presente incorporar, la temática de cajeros automáticos considerado como un producto más que el Banco ofrece a sus clientes, para futuras planificaciones.

ANEXO I

³ La plataforma que utiliza el Banco para sus operaciones es el Stratus Continuun.

Convenio

Entre RED LINK S.A. representada en este acto por los señores Juan Carlos CANO, D.N.I. 8.474.187, y Armando Guillermo AVAGNINA, D.N.I. 8.511.151, con domicilio en la calle Suipacha 815, piso 2do, Capital Federal, en adelante *RED LINK*, por una parte, y por la otra BANCO CIUDAD DE BUENOS AIRES representado en este acto por los señores MARCELO J. POSE D.N.I. 14.901.081 con domicilio en Florida 302, en adelante *el Adherente*.

Considerando:

- Que RED LINK actúa como sociedad administradora de una red de cajeros automáticos y transferencia electrónica de fondos, en adelante *la Red*.
- Que el Adherente ha manifestado su intención de conectar a *la Red* sus Cajeros y de emitir a favor de sus clientes tarjetas que los habiliten para realizar Operaciones en *la Red*.

Se acuerda el presente convenio sujeto a las siguientes cláusulas.

Definiciones: A los efectos del presente contrato se entenderá que:

Adherente: Son las entidades adheridas a la Red que podrán ser:

- **Adherente Entidad Pagadora:** aquellas que tienen a su cargo los cajeros donde se realizan las Operaciones.
- **Adherente Entidad Emisora:** aquellas que emiten la tarjeta que permite al cliente realizar Operaciones en los Cajeros.
- **Cliente:** Son las personas a las cuales un Adherente Entidad Emisora entrega una tarjeta que les permite realizar Operaciones dentro de la Red.

- Cajeros: Cajeros automáticos (ATM'S) conectados a la Red que podrán ser de cualquier marca disponible en el mercado argentino, previa autorización de RED LINK.
 - Procesador: Es el centro de Cómputos (hardware y software) con el cual RED LINK prestará los servicios comprometidos en el presente acuerdo.
 - Operaciones: Son las operaciones que los Clientes realicen en los cajeros conectados al Procesador, sean éstas aprobadas o no.
 - Día de negocios: Es el lapso que transcurre entre las 17:00 horas de un día y las 17.00 horas del día siguiente, momento en el cual se realizará el corte a los efectos del procesamiento de la información.
1. *RED LINK* prestará al *Adherente* un servicio de autorización y procesamiento de las Operaciones que realicen los Clientes en cualquiera de los Cajeros que se hallen conectados a *la Red* y en los que se conecten en el futuro, durante las 24 horas de los 365 días del año con las excepciones previstas en el punto 26 del presente. A tal fin *RED LINK* actuará como prestadora de un servicio consistente en recibir en el Procesador a través de vínculos metálicos u otro tipo de conexión desde los cajeros, los datos constitutivos de las operaciones que realicen los Clientes y, a su vez, autorizará o no tales operaciones, teniendo en cuenta la información que a tal fin le hubieran suministrado los *Adherentes* vinculados con tales Operaciones. En todos los casos transmitirá los datos que exterioricen la respuesta al Cajero desde el que se emitió la misma a fin de que le Cliente, en su caso, reciba los instrumentos o bienes que se derivan de la Operación, todo ello conforme las especificaciones de software.

2. Queda establecido que en todos los casos *RED LINK* no será jurídicamente parte de las Operaciones cuyos datos transmita, las que se considerarán siempre y exclusivamente celebradas entre *el Cliente* y *el Adherente* vinculado con tal Operación.
3. El Adherente declara conocer y aceptar que para el correcto funcionamiento de *la Red*, se encuentran conectados y se conectarán a la misma, los Cajeros de todos los *Adherentes* presentes o futuros así como también los que *RED LINK* desee incorporar a cualquier título. La localización de los Cajeros será autorizada por *RED LINK*, pudiendo existir Adherentes que no conecten Cajeros a *la Red*. Asimismo declara conocer y aceptar que los Clientes de los distintos *Adherentes* podrán realizar Operaciones en los Cajeros que él conecte a la Red.
4. Los Clientes podrán realizar en los Cajeros las Operaciones habilitadas en los mismos. *RED LINK* se reserva el derecho de ampliar o modificar en el futuro las Operaciones que los Clientes podrán ejecutar en los Cajeros, siempre que ello no implique un perjuicio para el *Adherente*.
5. El Adherente podrá mantener conectados con la Red cajeros que estarán ubicados en un lugar de acceso al público y en condiciones de ser operados por los clientes durante las 24 horas de los 365 días del año. *RED LINK* deberá aprobar previo a su conexión las características técnicas y operativas de los Cajeros y su ubicación.
6. Será por cuenta del Adherente la conexión de los Cajeros al Procesador. Tal conexión se realizará mediante vínculos metálicos o cualquier otro medio de comunicación definido por *RED LINK* los cuales llegarán hasta los “pórticos” (ports) del Procesador debiendo contar para ello con una línea dedicada y una conmutada de respaldo para conexión en caso de corte de la línea dedicada.

7. Los Cajeros deberán contar con el isologotipo que identifica a la Red, y con cualquier otro esquema identificatorio general que se defina en el futuro. Serán a cargo del Adherente Entidad pagadora, todos los importes que eventualmente deban abonarse en concepto de impuestos o contribuciones nacionales o municipales, referidos a la señalización e identificación en vía pública de los cajeros.
8. El Adherente deberá proveer al Cajero de todos los elementos necesarios para su operación entre ellos las sumas de dinero en efectivo y demás elementos que se indiquen en las Normas Operativas que dicte RED LINK.
9. El Adherente deberá contar con personal, en número y capacidad suficiente, afectado a la atención de la Red y de los Cajeros a fin de facilitar su correcto funcionamiento.
10. El Adherente y el personal que éste afecte a la red deberán sujetarse a las especificaciones e instrucciones técnicas y de procedimiento que reciba de RED LINK y a lo dispuesto en las Normas Operativas.
11. El Adherente se compromete a permitir en cualquier momento el acceso del personal de RED LINK al cajero para realizar inspecciones y verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Adherente.
12. El Adherente garantiza el correcto funcionamiento de los Cajeros que conecte a la Red y en consecuencia, será el único responsable por los daños y perjuicios que produzca el mal funcionamiento de los Cajeros o su conexión con el procesador, a RED LINK, a los demás adherentes de la Red, a los clientes o a terceros. El Adherente se compromete a mantener indemne a RED LINK y a los restantes adherentes a la Red frente a cualquier reclamo o demanda que se entable contra ellos por los daños que pudiera ocasionar el incumplimiento del Adherente, sea por causa imputable a este o no. Las

responsabilidades y compromisos del Adherente cesarán cuando el mal funcionamiento de los cajeros, o de su conexión con el Procesador, o de las líneas, se deriven del mal funcionamiento de los servicios que, de acuerdo a la presente están a cargo de RED LINK; en cuyo caso RED LINK, asumirá las responsabilidades que deriven de tales circunstancias.

13. En atención al desprestigio que causa la Red el mal funcionamiento de los Cajeros y a la imposibilidad de cuantificar tales daños, en caso de mal funcionamiento de los mismos, RED LINK tendrá derecho a aplicar al adherente una multa que, según la gravedad y frecuencia del mal funcionamiento, fijará, a su sólo juicio, entre un 10% y un 50% de los importes que corresponda abonar al adherente en función de la Operaciones realizadas en todos sus Cajeros en el mes en el cual se hubiera producido el mal funcionamiento. Dicha atribución quedará limitada a los supuestos de que las fallas fueren imputables al Adherente tanto sea por su culpa y/o negligencia, excluyéndose los supuestos de mantenimiento y reparaciones o de fuerza mayor en la forma expuesta en la cláusula 26. RED LINK queda autorizada a retener los importes que deba abonar al Adherente. Las multas podrán ser aplicadas sin perjuicio de la facultad de desconectar el cajero de la Red si, a su sólo juicio, el mal funcionamiento lo justifica.

14. COMPENSACIÓN ENTRE INSTITUCIONES

- ✓ Operaciones en Argentina. Cada Adherente percibirá \$ 0,40 (pesos cuarenta centavos), por cada operación que efectúen Clientes de otros Adherentes en sus Cajeros, y deberá abonar \$ 0,40 (pesos cuarenta centavos), por cada transacción que sus Clientes efectúen en los Cajeros de otros Adherentes. Por transacciones realizadas en Cajeros ubicados en posiciones neutrales, es decir fuera del ámbito de una

sucursal bancaria, cada Adherente percibirá \$ 0,70 (pesos setenta centavos) por cada transacción que efectúen Clientes de otros Adherentes en sus Cajeros, y deberá abonar \$ 0,70 (pesos setenta centavos) por cada transacción que sus Clientes efectúen en los Cajeros automáticos de otros Adherentes.

- ✓ Operaciones con red Banelco. Cada Adherente percibirá \$0,54 (pesos cincuenta y cuatro centavos) por cada operación que Clientes de Banelco realicen en sus cajeros automáticos, según se trate de operaciones de extracciones o consultas de saldos respectivamente, y deberá abonar por cada transacción que Clientes propios efectúen sobre cajeros Banelco \$0,70 (pesos setenta centavos) y \$ 0,65 (pesos sesenta y cinco centavos) según se trate de operaciones de extracciones o consulta de saldo respectivamente.
- ✓ Operaciones con redes del Uruguay. Cada Adherente percibirá U\$S 1 (dólares estadounidenses uno), por cada transacción que los Clientes de las redes BANCOMAT, REDBANC, RED BROU Y CABAL URUGUAY realicen en sus Cajeros, y deberá abonar U\$S 1 (dólares estadounidenses uno), por cada operación que sus Clientes realicen sobre Cajeros de la redes BANCOMAT, REDBANC, RED BROU Y CABAL URUGUAY.
- ✓ Operaciones con Red ITAU Brasil. Cada Adherente deberá abonar U\$S 1,16 (dólares estadounidenses uno con dieciséis centavos) por cada operación que sus clientes efectúen en los cajeros de la Red ITAU del Brasil. Cada Institución miembro percibirá U\$S 0,96 (dólares estadounidenses noventa y seis centavos) dólares estadounidenses que los clientes de la Red ITAU del Brasil realicen en sus cajeros automáticos.

- ✓ Operaciones con CIRRUS. Cada Adherente percibirá U\$S 1,35 (dólares estadounidenses uno con treinta y cinco centavos) y U\$S 0,40 (dólares estadounidenses cuarenta centavos), por cada transacción que los usuarios extranjeros realicen en sus Cajeros en el país, según se trate de operaciones con o sin movimientos de fondos respectivamente, y deberá abonar por cada transacción que Clientes propios efectúen sobre Cajeros CIRRUS en el exterior: U\$S 3 (dólares estadounidenses tres) y U\$S 1 (dólares estadounidenses uno) según se trate de operaciones con o sin movimientos de fondos, respectivamente.
 - ✓ Los precios consignados en esta cláusula no incluyen el Impuesto al Valor Agregado.
 - ✓ Los importes especificados en esta cláusula serán pagaderos en la forma prevista en el punto 23 del presente.
15. El Adherente emitirá tarjetas que habiliten a sus Clientes a realizar Operaciones en los Cajeros de la Red.
16. Las tarjetas deberán tener impreso el isologotipo que identifica a las RED LINK.
17. El Adherente entregará a RED LINK en el domicilio que ésta le indique información respecto de los Clientes a los que haya habilitado para operar en la Red. Dicha información será entregada en cintas de computación y contendrá los datos necesarios para permitir el procesamiento de las Operaciones conforme al software. Además de la información correspondiente a la carga inicial, el Adherente entregará a RED LINK todos los días hábiles bancarios entre las horas fijadas por la Red, cintas conteniendo actualización de datos respecto de los Clientes (renewall)

18. Todos los días hábiles RED LINK se compromete a poner a disposición del Adherente en el domicilio y entre las horas que RED LINK fije, la información relativa a las Operaciones realizadas por sus Clientes durante el Día de Negocios inmediato anterior, es decir cerrado a las 17:00 horas de ese mismo día. Dicha información será clasificada conforme las especificaciones del software. La información será entregada en cintas y en listados de computación o por transmisión de datos. Las cintas serán provistas por el Adherente en Cantidad suficiente para tal fin.
19. El Adherente tendrá derecho de solicitar toda la información acerca de las operaciones y/o clientes que considere necesaria fuera del régimen de rutina y RED LINK en la medida de lo posible deberá suministrarle cualquier información que le solicite. Todas las tareas de búsqueda e información que excedan el régimen de rutina establecido en el punto anterior, serán facturadas al Adherente según el precio que fije RED LINK.
20. Pagos
- ✓ El Adherente abonará a RED LINK un cargo mensual de U\$S 300 (dólares estadounidenses trescientos), por derecho de utilización de las redes BANCOAT, REDBANC, RED BROU y Red Cabal de la República Oriental del Uruguay.
 - ✓ Por cada tarjeta que el Adherente habilite en la Red abonará a RED LINK un importe mensual fijo en pesos, cuyo valor decreciente de acuerdo a la cantidad de tarjetas habilitadas.
 - ✓ Las tarjetas sin uso se facturarán a razón de \$ 0,05 cada una.
 - ✓ El precio fijo incluye transacciones libres, no considerándose dentro de éstas las operaciones correspondientes al sistema PAGOS LINK.

- ✓ A todos los efectos se tomará en cuenta el promedio diario de tarjetas vigentes durante el mes a facturar. El Adherente garantiza que la facturación mensual por las tarjetas vigentes será igual o superior a \$ 3.600 (pesos tres mil seiscientos). Por lo tanto en caso que la facturación no alcance el mínimo garantizado mensual, RED LINK tendrá derecho a recibir del Adherente por tal concepto la cantidad de \$ 3.600 (pesos tres mil seiscientos)
- ✓ El Adherente por su condición de miembro de Red Link actuará tanto como Entidad Emisora como Entidad Pagadora, pudiendo además adherir entes al sistema PAGOS LINK. En este caso deberá reconocer retribuciones al resto de las Adherentes Entidades Emisoras y Entidades Pagadoras según las características del ente adherido, de acuerdo a la siguiente tabla:

-Entes Públicos o entes de servicios públicos o empresas con más de 100.000 usuarios \$0.45 por cada pago efectuado por los clientes que serán distribuidos de la siguiente forma:

Entidad Emisora	\$ 0,13
Entidad Pagadora	\$ 0,20
Red Link S.A	\$ 0,12

-Entes privados con menos de 100.000 usuarios: \$ 0,90 por cada pago efectuado por los clientes, que será distribuidos de la siguiente forma:

Entidad Emisora	\$ 0,58
Entidad Pagadora	\$ 0,20
Red Link S.A	\$ 0,12

Pagos de préstamos, tarjetas de crédito u otras operatorias propias de los bancos: \$0,70 por cada pago efectuado por los clientes, que serán distribuidos de la siguiente forma:

Entidad Emisora	\$ 0,38
Entidad Pagadora	\$ 0,20
Red Link S.A	\$ 0,12

Los definidos son los costos que tendrá para el Adherente cada transacción de pago efectuada por el sistema. El Adherente podrá vender este servicio a los distintos entes públicos o privados, colegios, clubes de campo, etc., quedando para el mismo la diferencia entre el costo establecido y el precio que el mismo logre negociar. Para los servicios básicos de Capital Federal y Gran Buenos Aires y otro tipo de servicios que estén operativos al 30/03/99, la tarifa ha sido o será pactada por Red Link y el valor negociado se distribuirá de la siguiente manera:

Entidad Pagadora	\$ 0,20
Red Link S.A	\$ 0,12
Entidad Emisora	Resto de lo negociado

- ✓ Por cada transacción de Banca Telefónica Compartida que realicen clientes propios, la Entidad Adherente deberá abonar \$0,20 (pesos veinte centavos).
- ✓ Por la utilización del Home Banking, conforme a las normas operativas vigentes, el Adherente abonará a red Link un cargo mensual de \$700 (pesos setecientos) con transacciones libres, a excepción de las transacciones correspondientes a PAGOS LINK.
- ✓ Por cada transacción realizada por los clientes de los Adherentes Entidad Emisora, ésta abonará a Red Link \$ 0,015 (pesos quince milésimos) en concepto de Fondo de Desarrollo. Dicho Fondo se aplicará a la difusión publicitaria de la Red y sus servicios.

- ✓ Los precios consignados en esta cláusula ni incluyen el Impuesto al Valor Agregado
- ✓ Los cargos mensuales que correspondan según esta cláusula serán facturados por REDLINK el último día hábil de cada mes y deberán ser abonados por la Entidad Emisora a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente.

21. El Adherente declara conocer que RED LINK sólo es responsable por el procesamiento de las Operaciones descripto en el punto 1 del presente y que son los Adherentes Entidades Pagadoras, los responsables por el funcionamiento de los cajeros y las líneas. En consecuencia, el Adherente se compromete a insertar en los contratos que suscriba con los Clientes una cláusula que establezca que RED LINK no tendrá frente al Cliente de la Red, o terceros en general, responsabilidad alguna por las consecuencias que para los mismos se deriven del uso de la Red, sean éstas dañosas o no y cualquiera sea la causa del eventual daño. Asimismo en ningún caso RED LINK será responsable por las consecuencias del uso indebido o fraudulento de las tarjetas por cualquier causa a que el mismo obedezca, salvo manifiesta negligencia o culpa de RED LINK. RED LINK será responsable ante el Adherente por los daños y perjuicios que ésta sufra o tenga que afrontar por demandas de terceros que se deriven del incumplimiento por parte de RED LINK, de los servicios y obligaciones que asume en el presente convenio.

22. Las operaciones realizadas por los Clientes de los distintos Adherentes Entidades Emisoras en los Cajeros conectados a la Red, originarán créditos y deudas entre los Adherentes a la Red los cuales serán compensados al cierre de cada Día de Negocios y los saldos que

eventualmente surgieran serán cancelados por los Adherentes en el mismo día a través de la Cámara de Alto Valor Interbanking.

- 23.- Los pagos que correspondan efectuarse entre las distintas Entidades Adherentes en virtud de lo dispuesto en el punto 14 del presente serán calculados por RED LINK el último día hábil de cada mes. Los créditos o deudas recíprocos serán compensados y los saldos deberán ser cancelados por las Entidades que resulten deudoras, a las Entidades que resulten acreedoras, a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente. RED LINK entregará a las Entidades la información respecto de sus saldos el último día hábil de cada mes.
24. La mora en el pago se producirá en forma automática por el simple vencimiento del término en el que correspondía efectuar los pagos y en tal caso a los importes adeudados a partir de ese día se les aplicará hasta el día de su efectivo pago un interés diario compensatorio calculado a la tasa activa libre general del Banco de la Nación Argentina para operaciones a 30 días, con más el interés punitivo máximo autorizado por el Banco Central de la República Argentina. Todo ello sin perjuicio del derecho de RED LINK a inhabilitar las tarjetas emitidas por el Adherente en mora para operar en la Red hasta tanto regularice la situación.
25. RED LINK se reserva el derecho cuando lo estime conveniente y resultare razonable de variar los importes mensuales referidos a las tarjetas vigentes y a las operaciones establecidas en los puntos 14 y 20 del presente, así como también variar las pautas establecidas para la retribución del servicio. Asimismo, el Adherente reconoce que RED LINK es un emprendimiento compartido y que, tanto las tarifas como las

pautas para la retribución del servicio deben ser homogéneas para todos los Adherentes.

26.- RED LINK garantiza al Adherente que el servicio de procesamiento aludido en el punto 1 del presente no será interrumpido por ninguna causa, excepto:

- a.- Por razones de mantenimiento y reparaciones. En este supuesto de ser previsible, RED LINK comunicará al Adherente el día y hora en los cuales interrumpirá el servicio.
- b.- Por razones de fuerza mayor, caso fortuito, o cualquier otra causa no imputable a RED LINK. En este supuesto RED LINK podrá optar por discontinuar el servicio o dar por resuelto este contrato notificando al Adherente sin tener que abonar por ello indemnización alguna.

27. Las partes se comprometen a guardar en total secreto la información a la que tengan acceso con motivo del cumplimiento de las prestaciones a las que se obligan por el presente convenio, salvo disposición legal en contrario.

28. En ningún caso el monto que deba abonar RED LINK en concepto de resarcimiento por cualquier eventual daño que le fuere imputable, superará importe anual, real o proyectado, que el Adherente debiera abonar a RED LINK

Durante el año en el cual se originó tal daño. Este monto será el monto máximo a tener en cuenta para todos los daños que eventualmente se pudiera producir en el mismo año calendario.

29. La mora en el cumplimiento de las obligaciones que surjan de este contrato y que tengan un plazo determinado para su ejecución, se operará de pleno derecho y sin necesidad de interpelación previa alguna. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que las partes toman a su cargo por el presente contrato dará derecho a la otra a optar por exigir el cumplimiento o bien dar por resuelto el presente contrato sin necesidad de interpelación previa de ninguna especie.
30. Este contrato tendrá una vigencia de un año a contar desde la fecha de habilitación del Adherente par utilizar la Red, con renovaciones automáticas por períodos iguales, salvo notificación fehaciente cursada por cualquiera de las partes con treinta días de anterioridad a la fecha de finalización de cada período. Sin perjuicio de ello, cualquiera de las partes podrá terminar el presente contrato sin necesidad de expresar causa alguna, debiendo en tal caso notificar a la otra con ciento ochenta días de anticipación a la fecha en la cual quiera hacer efectiva la terminación. Hasta dicha fecha las partes deberán seguir cumpliendo sus obligaciones en la forma acordada. Esta terminación no dará derecho a las partes a indemnización alguna por tal motivo.
31. Se considera parte integrante de este contrato las Normas Operativas que el Adherente declara conocer y aceptar, como así también las notificaciones a través de notas y/o circulares que les remita RED LINK, siendo suficiente este medio de comunicación sin necesidad de notificaciones fehacientes con intervención de autoridad pública o notarial. El Adherente reconoce el derecho de RED LINK de modificar el Manual de Operaciones y cualquier otra norma relacionada con la operación de la Red.

32. El impuesto de sellos que corresponda abonar en razón de la instrumentación del presente acuerdo será soportado por mitades.
33. Entre los miembros de la Red se ha definido un Fondo Común Para la Atención de Quebrantos, que el Adherente acepta en este acto.
34. Las partes constituyen domicilio en los indicados en el encabezamiento y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Capital Federal, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

De conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor ya un solo efecto, en la Ciudad de Buenos Aires, a los 6 días del mes de septiembre de 2002.