

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR

CREDIBANCO S.A.

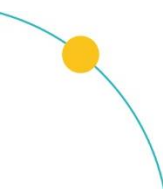


TABLA DE CONTENIDO

PREÁMBULO	6
EL SISTEMA DE PAGOS	10
CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PRESENTE REGLAMENTO	10
1. Objeto	10
2. Contenido básico	10
3. Alcance	20
4. Incorporaciones y reenvíos de este reglamento a otros cuerpos regulatorios	22
5. Interpretación y Jerarquía de fuentes.....	23
6. Incorporación - mecanismos de actualización.	26
CAPÍTULO SEGUNDO. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO	30
1. Características del Sistema de Pagos de Bajo Valor CredibanCo	30
2. Componentes del Sistema de Pago de CredibanCo	31
3. Participantes.....	33
4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.....	34
SEGUNDA PARTE. GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS	37
CAPÍTULO PRIMERO. LINEAMIENTOS GENERALES	37
1. Lineamientos Generales	37
2. Precisiones previas	40
CAPÍTULO SEGUNDO. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO Y SU SOPORTE AL GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS.	44
1. Componentes.....	44
2. Asamblea General de Accionistas:.....	44
3. Junta Directiva	44
4. Presidencia	46
5. Alta Gerencia	46
6. Comités	47
7. Revisoría Fiscal	47
8. Otras instancias	47
9. Cuerpos normativos de Buen Gobierno de la persona jurídica	48
CAPÍTULO TERCERO. MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS DENTRO DEL SISTEMA DE PAGOS.	49
1. Derroteros básicos.....	49

2. Manejo de los conflictos de interés debido a la configuración accionaria y del desarrollo de actividades de Proveedores de Servicios de Pago.....	54
CAPÍTULO CUARTO. DEBERES DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA .	59
CAPÍTULO CINCO. CONDICIONES DE INGRESO Y DE DESVINCULACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL SISTEMA DE PAGOS.	63
1. Condiciones de Ingreso.....	63
CAPÍTULO SEIS. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	86
CAPÍTULO SIETE. AUDITORIAS A CREDIBANCO	87
TERCERA PARTE. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INHERENTES A LA ACTIVIDAD DENTRO DEL SISTEMA.....	89
CAPÍTULO PRIMERO. ELEMENTOS GENERALES	89
CAPÍTULO SEGUNDO. GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS Y DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN	100
CAPÍTULO TERCERO. GESTIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS	112
1. Aspectos Generales.....	112
2. Principio de finalidad	114
3. Obligaciones de los participantes y valoración y cobertura de sus riesgos financieros.	117
4. Política en caso de incumplimientos.....	123
CAPÍTULO CUARTO. GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA .	127
CUARTA PARTE. GESTION DE INFORMACIÓN	133
CAPÍTULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES	133
1. Carácter esencial de la Información y su gestión dentro del sistema de pagos	133
2. Validez y eficacia probatoria de los registros informáticos.....	133
3. Atribución.....	134
4. Componentes del Gobierno de la Información.....	137
CAPÍTULO SEGUNDO. OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA.....	138
CAPÍTULO TERCERO. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SECRETO BANCARIO Y OBLIGACIONES DE COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES	140
1. Reserva Bancaria	140
2. Extensión del deber de sigilo	140
3. Carácter confidencial de la información	140

4. Definiciones	141
5. Marcación	142
6. Carácter poliédrico de la gestión de la información	143
7. Obligaciones a cargo del receptor de la información	143
8. Exclusiones	145
9. Conflictos de Interés	146
10. Usos autorizados de la información.....	146
CAPÍTULO CUARTO. DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMÁTICA O HABEAS DATA.....	148
1. Acceso y tratamiento a información sujeta a protección constitucional.....	148
2. Acceso y tratamiento de la información de naturaleza crediticia.....	148
3. Acceso y tratamiento de la información de carácter no crediticio.....	151
4. Tratamiento transfronterizo de datos: la entidad administradora del sistema de pago	154
5. Reclamaciones ante la entidad administradora del sistema.....	154
CAPÍTULO QUINTO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.....	156
QUINTA PARTE. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DIFERENTES ACTORES DEL SISTEMA.....	163
CAPÍTULO PRIMERO. LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO	163
1. Obligaciones Generales del Administrador del Sistema de Pagos	163
2. Reglas en relación con la responsabilidad de CredibanCo.....	165
CAPÍTULO SEGUNDO. DE LOS EMISORES.....	171
1. Aspectos generales	171
2. Obligaciones Generales de las entidades emisoras de tarjetas y otros instrumentos de pago.	172
CAPÍTULO TERCERO. DE LOS ADQUIRENTES, PAGADORES Y OTORGANTES DE DESEMBOLSOS EN EFECTIVO.....	182
1. Aspectos generales	182
2. Obligaciones Generales de los adquirentes, pagadores y otorgantes de desembolsos en efectivo.	183
3. Alcances especiales de las obligaciones de los Adquirentes y de Pagadores	186
4. Alcances especiales de las obligaciones de las Entidades Otorgantes de Desembolsos en efectivo y Pagadores de Cajeros Automáticos.....	206

SEXTA PARTE. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN.....	213
CAPÍTULO ÚNICO. DE LA COMPENSACIÓN DEL SISTEMA	213
1. Características básicas de la Compensación y Liquidación.....	213
2. Cuenta de depósito Banco de la República	214
3. Principales procesos del Sistema de Canje y Compensación.....	214
4. Alcances del encargo de los participantes al administrador del sistema de pagos para adelantar los procesos de la compensación del sistema.	217
SÉPTIMA PARTE. TARIFAS	222
CAPÍTULO ÚNICO. DISPOSICIONES GENERALES	222
OCTAVA PARTE. ANEXOS	228
ANEXO 1. GLOSARIO	228
ANEXO 2. MANUAL DE OPERACIONES (documento aparte)	246

PREÁMBULO

LA JUNTA DIRECTIVA DE CREDIBANCO, en desarrollo de sus facultades legales y estatutarias,

CONSIDERANDO,

1. La importancia estratégica que revisten los sistemas de pago de bajo valor en tanto permite la confluencia e interacción entre personas naturales o jurídicas, comercios, entidades estatales, patrimonios autónomos y otros agentes de la economía a quienes les posibilitan realizar sus transacciones, negocios y operaciones de carácter jurídico y económico, transferencia electrónica de fondos, recaudos, pagos y la satisfacción de otras necesidades similares.
2. Que en razón de lo anterior, los sistemas de pago contribuyen a agilizar las relaciones económicas de los distintos agentes del mercado, fomentan el adecuado funcionamiento del sector financiero, el impulso del sector productivo, de servicios y comercial, facilitan la prestación de los servicios digitales del Estado y, en general aportan a la innovación y el soporte de los procesos de transformación digital del Estado, la sociedad y la economía, así como al aumento de la eficiencia y formalidad de aquella.
3. Que contar con un sistema de pagos moderno, dinámico y flexible facilita la inclusión financiera de la población, contribuye a la aceleración del proceso de transformación digital de la sociedad y de la economía, configura un ecosistema digital que conlleva la reducción de la preferencia del público por el efectivo y promueve la bancarización mediante: la ampliación del portafolio de servicios y productos financieros, la generación de información transaccional que como historial crediticio permita a los usuarios acceder a otros servicios financieros más sofisticados, el empleo de técnicas de segmentación del mercado y enfoque diferencial, la oferta de valores agregados, la permanente innovación en materia de gestión del riesgo y garantías, entre otras estrategias.

4. El imperativo de insertar a **CREDIBANCO** dentro de la dinámica propia de la economía digital y de las nuevas realidades del mercado, de manera que adopte políticas y reglas de gestión para que su plataforma tecnológica y su evolución sea dinámica, escalable e interoperable y, en general, ajuste sus estándares de operación a las nuevas demandas del entorno mediante la continua inteligencia de los mercados; la investigación de sus tendencias a nivel local e internacional; el adecuado suministro de información a los usuarios y participantes del sistema; la interoperabilidad; la convergencia; la experimentación bajo condiciones controladas de nuevas tecnologías y productos; las alianzas y la facilitación del acceso bajo condiciones racionales, equitativas y transparentes a nuevos jugadores o actores en la cadena de pagos, entre otras medidas.
5. Que el regulador ha dispuesto la separación y definición de las distintas actividades que se realizan al interior de los sistemas de pago de bajo valor, fijado y ordenado regular los deberes de los actores del sistema, ordenado el fortalecimiento de los estándares de gobierno corporativo y un mayor nivel de transparencia en los requisitos de acceso al sistema, así como en las comisiones y tarifas cobradas a los usuarios y participantes.
6. La necesidad de que la actividad de **CREDIBANCO**, sus participantes y demás actores se encuadre y desarrolle en condiciones adecuadas de seguridad y transparencia, de modo que se prevengan los riesgos que puedan afectar la estabilidad y confianza pública en el mismo.
7. El objetivo de que el sistema de pagos administrado por **CREDIBANCO** funcione adecuadamente conforme a principios y reglas que garanticen su eficiencia, seguridad, integridad, confiabilidad, innovación y desarrollo tecnológico, interconexión, transparencia, libre competencia, respeto y equidad con los diferentes actores y consumidores a fin de que contribuya al fortalecimiento, crecimiento, profundización y proyección del sistema financiero y la economía nacional, por lo que el presente reglamento, alineado con los principios de la regulación vigente, propende por:
 - a. Promover el acceso, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios de pagos.

- b. Promover la innovación en la prestación de servicios de pagos.
 - c. Velar por la protección y los intereses de los usuarios.
 - d. Preservar la integridad y la estabilidad del sistema de pago de bajo valor.
 - e. Promover la adopción de estándares globales que permitan su interoperabilidad con otros sistemas de pago e infraestructuras con propósito similar.
8. La aspiración a que la actividad de **CREDIBANCO** se ajuste, en forma dinámica y oportuna, a la evolución de la regulación, el desarrollo de las sanas prácticas y a las nuevas tecnologías, de tal manera que se asegure el desarrollo adecuado de la misma.
9. El compromiso en el debido cumplimiento por parte de **CREDIBANCO** de los objetivos legales que informan la supervisión del Estado en relación con los sistemas de pagos y deberes de la entidad administradora del sistema de pagos, lo que supone:
- a. Adoptar una estructura de gobierno corporativo adecuada para la debida administración y funcionamiento del sistema.
 - b. Adoptar políticas, reglas y procedimientos necesarios y suficientes para la correcta gestión de los conflictos de interés que se presenten en el desarrollo de su actividad.
 - c. Adoptar y poner en práctica reglas y elevados estándares operativos, técnicos y disciplinarios que permitan el desarrollo de sus operaciones en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
 - d. Adoptar y poner en práctica sistemas adecuados de administración y gestión de los riesgos inherentes a su actividad.
 - e. Adoptar y aplicar procedimientos adecuados que le permita prevenir ser utilizado para la realización de actividades delictivas.

- f. Adoptar sistemas adecuados de revelación de información financiera y comercial para los participantes, de acuerdo con lo previsto por el regulador.
- g. Evitar incurrir en prácticas comerciales restrictivas de la competencia o constitutivas de competencia desleal o contrarias a la buena fe, así como cumplir con las normas de protección de los derechos del consumidor.
- h. Ajustar su administración y operación a la regulación prudencial de los organismos de vigilancia y a las disposiciones sobre manejo de conflictos de intereses y buen gobierno corporativo.
- i. En general, actuar dentro del marco de la ley enmarcando su actividad dentro de los objetivos del desarrollo sostenible ODSs.

LA JUNTA DIRECTIVA HA ADOPTADO Y APROBADO EL REGLAMENTO
CONTENIDO A CONTINUACIÓN.

LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA PROFIRIÓ LA
APROBACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO MEDIANTE OFICIO 2024117856-
041-000 del 26 de febrero de 2025.

PRIMERA PARTE

EL SISTEMA DE PAGOS

CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PRESENTE REGLAMENTO

1. Objeto

El presente reglamento define, conforme al régimen legal vigente, las reglas que disciplinan el sistema de pagos de bajo valor multitransaccional y abierto de CredibanCo, el cual está conformado por un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes y usuarios del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de pago o transferencia.

2. Contenido básico

A través de este reglamento se fija el marco general de funcionamiento del sistema de pagos de bajo valor y de la actividad de compensación y liquidación a cargo de la entidad administradora del sistema de pagos.

En consecuencia, en el presente reglamento se fijan las pautas, reglas y principios llamados a gobernar las relaciones jurídicas, económicas, tecnológicas y operativas, entre las entidades participantes de CredibanCo, entre aquellos y otros actores que hacen o lleguen a hacer parte del Sistema de Pago de CredibanCo, en tanto y en cuanto tengan relación con el funcionamiento del Sistema de Pago y/o los derechos, cargas, obligaciones y responsabilidades derivadas o relacionadas con las ordenes de transferencia o recaudo de recursos, su compensación y liquidación, así como aquellas relaciones entre tales entidades o alguna de ellas y CredibanCo, en tanto y en cuanto tengan relación con el funcionamiento del sistema de pago y/o con la actividad de compensación y liquidación a cargo de la entidad administradora del sistema de pago.

El presente Reglamento desarrolla los requerimientos establecidos en el artículo 2.17.2.1.12 título 2 del Decreto 2555 de 2010. Muchos de tales temas

se encuentran correlacionados. No obstante, en el siguiente cuadro se indica el numeral del artículo 2.17.2.1.12 que establece cada requerimiento y el aparte del reglamento donde se refleja su desarrollo:

Artículo 2.17.2.1.12 Numeral	Contenido	Aparte del Reglamento de Funcionamiento que desarrolla la materia
1	Características del sistema de pago de bajo valor	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo segundo. Características y estructura del sistema de pago.
2	Instrumentos de pago que se canalizarán a través de este y los mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo segundo. Características y estructura del sistema de pago
3	Características básicas de la compensación y/o la liquidación	Sexta parte. Compensación y Liquidación. Numeral 1
4	Identificación de la cuenta de depósito en el Banco de la República o de la cuenta corriente o de ahorros en un establecimiento de crédito que en principio utilizará la entidad para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema	Sexta parte. Compensación y Liquidación. Numeral 2
5	Las obligaciones y responsabilidades de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor y de sus participantes	Quinta parte. Derechos y obligaciones de los diferentes actores del sistema. Sin embargo, se encontrarán obligaciones a lo largo de todo el Reglamento de Funcionamiento.
6	Listado explícito y claro de la documentación e información requerida para la solicitud de acceso de nuevos participantes y las causales de rechazo	Primera parte. El Sistema de Pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
7	Listado y descripción de las etapas del procedimiento de acceso y los plazos máximos de cada etapa, incluyendo la etapa final de	Primera parte. El Sistema de Pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los

	conexión y puesta en marcha para la entrada en operación	participantes del sistema de pagos.
8	La política y metodología establecida para la fijación de tarifas a los participantes o para la determinación de cualquier otro cargo del sistema de pago, incluida la tarifa de intercambio	Séptima parte. Tarifas. Capítulo único. disposiciones generales
9	Las políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.17.2.1.15. del presente decreto	Segunda parte. Gobierno del sistema de pagos. Capítulo tercero. Manejo de los conflictos de interés dentro del sistema de pagos.
10	Las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión de información a los participantes. Igualmente, los compromisos que adquiere la entidad para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida	Segunda parte. Gobierno del sistema de pagos. Capítulo cuarto. deberes de información y transparencia informativa Cuarta parte. Gestión de información
11	El momento específico en el cual una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgo establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada, produciéndose los efectos del artículo 2.17.2.1.17. del presente decreto	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo primero. disposiciones generales sobre el presente reglamento. Tercera parte. Gestión de los riesgos inherentes a la actividad dentro del sistema.
12	El modelo y los procedimientos definidos para la gestión de los riesgos del sistema de pago, incluidos los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico	Tercera parte. Gestión de los riesgos inherentes a la actividad dentro del sistema
13	Los horarios de funcionamiento, así como las condiciones especiales para su eventual modificación	Anexo. Manual de Operaciones

14	La obligación que tendrán sus participantes de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo primero. disposiciones generales sobre el presente reglamento. Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
15	Los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes, junto con sus correspondientes sanciones. Las sanciones deberán fijarse atendiendo a principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
16	Procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor, así como los mecanismos de solución de controversias	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
17	Las reglas y procedimientos internos que aplicará la entidad ante el incumplimiento de un participante, la orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa, el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
18	El manual de operaciones	Anexo 2. Manual de Operaciones
19	El procedimiento previsto para la modificación del reglamento	Primera parte. El sistema de pagos

20	Los mecanismos para obligar al adquirente no vigilado a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del artículo 2.17.3.1.3. del presente decreto	Primera parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos
21	Los demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia	Contenido completo del Reglamento de Funcionamiento y sus anexos

No obstante lo anterior, el presente reglamento también comprende entre otras materias, las siguientes:

- 2.1. Las características del sistema de pago de bajo valor.
- 2.2. Los instrumentos de pago que se canalizarán a través del mismo y los mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias.
- 2.3. El modelo y los procedimientos definidos para la gestión de los riesgos del sistema de pago, las cargas y obligaciones derivadas del modelo y los procedimientos para la gestión de los riesgos, comprende, entre otros, el riesgo crediticio, de liquidez, sistémico, de mercado, legal, moral, operativo, de fraude, de seguridad de la información y ciberseguridad, reputacional, de lavado de activos y financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, entre otros, y supone, entre otros elementos:
 - a) El carácter vinculante frente a CredibanCo y las entidades participantes del sistema de pagos de bajo valor de las regulaciones prudenciales de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de la configuración de sistemas integrales, dinámicos y efectivos de diagnóstico, prevención, mitigación, gestión y control de los distintos riesgos relevantes de la actividad.

- b) Las reglas y procedimientos con que contará la entidad y sus participantes con el fin de prevenir y mitigar los riesgos a que se expone en el desarrollo de su actividad, en especial, los de crédito, liquidez, sistémico, legal, operativo y de lavado de activos y financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
 - c) Los sistemas y mecanismos de información clara, transparente y objetiva a cargo de la entidad administradora, los participantes y otros actores, que les permitan a los usuarios identificar los riesgos a que se exponen al utilizar los servicios y productos que cursan por el sistema de pago.
 - d) Los procedimientos alternos que serán empleados por la entidad administradora del sistema de pagos y los participantes ante diferentes eventos de contingencia.
- 2.4. Las políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés de acuerdo con lo establecido por el regulador, lo que comprende entre otros aspectos:
- a) Las políticas, reglas, controles y organismos de buen gobierno del sistema de pagos.
 - b) La identificación de las situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad administradora, sus accionistas, miembros de Junta Directiva y empleados y la forma de administrarlos.
 - c) Las reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.
 - d) Las reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.
 - e) Los mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad.

- f) Los mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente.
 - g) La incorporación de la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con el contenido de las políticas, procedimientos y lineamientos técnicos para la gestión de conflictos de interés en el ámbito de los sistemas de pago de bajo valor.
- 2.5. Las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión de información a los participantes, otros actores y al mercado, lo que incluye, pero no se limita:
- a) Al deber y compromisos de la entidad administradora de sistema de pagos y de sus participantes de contar con sistemas integrales de seguridad de la información y ciberseguridad enderezados a prevenir su integridad y evitar su modificación, fuga, uso no autorizado, daño o pérdida, así como la de contar: (i) con planes de contingencia y seguridad informática, para garantizar tanto la integridad de la información como la continuidad de la operación en el Sistema de Pago de Bajo Valor; (ii) protocolos frente a incidentes que envuelvan la seguridad de la información y ciberseguridad.
 - b) Los compromisos que adquiere la entidad administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor y sus participantes para proteger y custodiar la información y prevenir su modificación, daño o pérdida.
 - c) Las reglas enderezadas a garantizar el debido cumplimiento dentro del sistema de pagos de las reglas y principios que gobiernan el derecho al habeas data, así como los deberes profesionales atinentes al sigilo y confidencialidad de la información.
 - d) Las obligaciones de transparencia y suministro de información a los usuarios y al mercado en los términos de la ley.
- 2.6. Los compromisos de la entidad administradora del sistema para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida, así como los compromisos en esta misma materia de los participantes y otros actores del sistema.

- 2.7. El ingreso al sistema de pagos de bajo valor, lo que comprende entre otros aspectos, las reglas de ingreso y la configuración y funciones del Comité de acceso:
- a) El listado explícito y claro de la documentación e información requerida para la solicitud de acceso de nuevos participantes y las causales de rechazo.
 - b) El listado y descripción de las etapas del procedimiento de acceso y los plazos máximos de cada etapa, incluyendo la etapa final de conexión y puesta en marcha para la entrada en operación.
 - c) La debida publicidad e información al mercado y a los potenciales participantes acerca de: (i) Las características del sistema; (ii) Los requisitos de acceso de los participantes; (iii) Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación; (iii) Los costos y requisitos de vinculación del comercio de cada uno de los adquirentes participantes en el sistema. Para este último efecto, los adquirentes deberán informar a la entidad administradora la información requerida en este reglamento y en el régimen vigente.
 - d) Las obligaciones a cargo del Comité de Acceso conforme al régimen legal vigente.
- 2.8. Los derechos, cargas, obligaciones y responsabilidades, en general, de los participantes, otros actores y de la entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor.
- 2.9. Los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes, junto con sus correspondientes sanciones que se fijarán atendiendo a principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia.
- 2.10. Los procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor, así como los mecanismos de solución de controversias.
- 2.11. Las reglas y procedimientos internos que aplicará la entidad administradora ante el incumplimiento de un participante, la orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o

administrativa, el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.

2.12. Las características básicas de la compensación y/o la liquidación y de su esquema jurídico, operativo y financiero, lo que comprende entre otros aspectos:

- a) La identificación de la cuenta de depósito en el Banco de la República o de la cuenta corriente o de ahorros en un establecimiento de crédito que en principio utilizará la entidad para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema, así como la definición del esquema de compensación en el caso de actores del sistema que no cuenten de forma directa con una cuenta de depósito en el Banco de la República.
- b) Los horarios de funcionamiento, así como las condiciones especiales para su eventual modificación.
- c) Los planes de contingencia y de recuperación con que cuenta el sistema de pagos, para asegurar el procesamiento y terminación del ciclo de compensación y/o liquidación que se encuentre en curso ante situaciones tales como: fallas de los equipos, programas de computador o canales de comunicación, interrupciones o variaciones excesivas en el suministro de energía eléctrica, interrupciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones o en el suministro de cualquier otro insumo, u otros eventos de la misma índole.
- d) El deber de los participantes de disponer, al final de cada uno de los ciclos de operación del Sistema de Pago de Bajo Valor, de recursos suficientes para garantizar la liquidación de las órdenes de transferencia o recaudo procesadas.
- e) El momento específico en el cual una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgo establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada, produciéndose los efectos correspondientes al principio de finalidad, esto es, el momento en que las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles.

- f) La obligación que tendrán sus participantes de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.
 - g) Los mecanismos para obligar al adquirente no vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos previstos en el régimen vigente.
 - h) El esquema de garantías, recursos financieros, fondos o cualquier salvaguarda financiera a cargo de sus participantes, con el fin único de garantizar el debido funcionamiento de las obligaciones derivadas de la compensación y liquidación de operaciones, lo que incluye: (i) Las características que deben cumplir los activos con los cuales podrán constituirse las garantías; (ii) La forma de constitución y ajuste de las garantías, en función de los riesgos, así como los procedimientos para hacer efectivas dichas garantías.
- 2.13. La política y metodología establecida para la fijación de tarifas a los participantes o para la determinación de cualquier otro cargo del sistema de pago, incluida la tarifa de intercambio y el mecanismo para la divulgación de tarifas, lo que comprende la socialización de: (i) El valor de la comisión de adquirencia cobrado por los adquirentes participantes en su sistema, discriminado por cada una de las categorías de establecimientos de comercio o sectores, de conformidad con la clasificación que los adquirentes tengan establecidos. En caso de que el adquirente delegue sus servicios a un Agregador, se reportará también la comisión de adquirencia cobrada por dicho proveedor de servicios pago; (ii) La tarifa de intercambio en los términos de la regulación vigente; (iii) Los plazos para la acreditación de pagos a los participantes del sistema. El reglamento, reitera en esta materia, la obligación de los participantes del sistema de ajustarse las directrices que la Superintendencia Financiera de Colombia determine, respecto de las obligaciones de transparencia de los adquirentes y entidades receptoras en relación con los plazos de acreditación de los fondos a sus usuarios, de forma tal que esta información sea comparable.

- 2.14. El manual de operaciones de CredibanCo.
- 2.15. Los contenidos del reglamento que en adición establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 2.16. El procedimiento previsto para la modificación del reglamento.

3. Alcance

Sin perjuicio de lo previsto en el punto anterior, en relación con los alcances del presente reglamento, se tendrán en cuenta, además de las acotaciones contenidas en otros apartes de este, las siguientes:

- 3.1. CredibanCo está facultada para administrar uno o más sistemas de pagos. El presente reglamento se circunscribe al sistema de pagos de bajo valor principal, universal y de propósito general de la entidad denominado Sistema de Pago de Bajo Valor de CredibanCo.
- 3.2. Debido a lo anterior y en la medida en que se opte por la administración de un número plural de sistemas de pago, cada uno de ellos será objeto de un reglamento especial; en caso de vacío y mientras se adopte en cada caso dicho reglamento, el presente reglamento de funcionamiento posee valor supletivo frente a los restantes sistemas de pago de bajo valor que llegare a conformar CredibanCo.
- 3.3. Frente a algunos de los instrumentos de pago aceptados dentro del sistema de pagos de bajo valor, es factible que las entidades participantes mantengan acuerdos directos y especiales con los sistemas de marca o sistemas de pagos que supongan, en lo pertinente, la exclusión parcial o total de las operaciones ligadas a dichos instrumentos de pago de lo dispuesto en el presente reglamento, al estar dichas relaciones y operaciones sujetas a reglas especiales o formar parte de acuerdos de interoperabilidad.
- 3.4. CredibanCo puede emprender en desarrollo de acuerdos especiales con los sistemas de marca o con los participantes y terceros, actividades de Proveedor de Servicios de Pago que, por tanto, no suponen el despliegue de las actividades definitorias de su condición de entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor y escapen a los alcances de este reglamento, las que se regirán por otro

u otros reglamentos y las condiciones especiales o de excepción que CredibanCo llegare a convenir en cada caso.

- 3.5. Hace parte de este reglamento el manual de operaciones que describe y define el funcionamiento de la infraestructura tecnológica y operativa del sistema de pagos y su interacción con la infraestructura tecnológica y operativa de las entidades participantes, sus proveedores de servicios de pago y otros actores del sistema.
- 3.6. El presente reglamento concierne a las actividades de CredibanCo como sistema de pago de bajo valor según han sido definidas en el régimen legal vigente y a las reglas de funcionamiento del sistema de pagos.
- 3.7. Los servicios que ofrezca CredibanCo como Proveedor de Servicios de Pago y las Actividades Conexas relacionadas con el procesamiento y suministro de tecnología de correspondientes, puntos de recaudo y cajeros electrónicos y las demás actividades conexas con las anteriores, no hacen parte de este reglamento y pueden ser tomados libremente por los participantes con el proveedor de su elección, sin perjuicio del deber indelegable y debido cumplimiento de los estándares técnicos, obligaciones y cargas de los participantes dentro del sistema de pagos.
- 3.8. En todo caso, se entienden como parte complementaria del presente reglamento en los mismos términos de los manuales técnicos y operativos, los acuerdos técnicos especiales y de interoperabilidad que se desarrollen con los participantes o sus proveedores para la interacción operativa con o dentro del sistema de pagos.
- 3.9. Por el solo hecho de que una entidad esté vinculada o se vincule en el futuro como Participante de CredibanCo, se entiende que se adhiere a este Reglamento, quedando obligada a cumplir con sus términos que desarrollan los derechos, cargas, obligaciones y responsabilidades que dimanen de su condición de participante.
- 3.10. Comoquiera que el sistema de pagos administrado por CredibanCo, lo conforma un conjunto de elementos, participantes y actores, la interacción de CredibanCo con ellos, así como de ellos con CredibanCo, se rige por un Principio de Colaboración y Solidaridad. En virtud del Principio de Colaboración y Solidaridad, a CredibanCo, los Participantes y actores del sistema de pagos de bajo valor les asiste el

deber de promover el correcto funcionamiento del sistema por medio del cumplimiento cabal de sus obligaciones, entre otras acciones que resulten necesarias al efecto, ante un riesgo de falla en el ecosistema o en condiciones de normalidad. Son manifestaciones del principio de colaboración y solidaridad, entre otras, lo previsto en las causales de desvinculación de un participante dispuesto en el Reglamento de Funcionamiento y lo indicado en el numeral 6.4 del Anexo 2 del Manual de Operaciones respecto del ajuste que realizará CredibanCo en la compensación y liquidación ante la falta de oportunidad en la aplicación del reverso.

4. Incorporaciones y reenvíos de este reglamento a otros cuerpos regulatorios

Se entienden incorporados y como tal se entenderán como parte integrante del presente Reglamento, con las modificaciones que tengan de tiempo en tiempo, los siguientes documentos y disposiciones:

- 4.1. Las disposiciones legalmente vigentes aplicables a la actividad de compensación y liquidación. El régimen legal de los sistemas de pago de bajo valor vigente en cada momento de la relación se entenderá para todos los efectos incorporado al cuerpo de este reglamento, por lo que el mismo se ajusta automáticamente a lo previsto en la ley, sin perjuicio de que la regulación disponga un plazo de ajuste, caso en el cual los nuevos términos de este regirán al final de dicho plazo.
- 4.2. Las Cartas a los Participantes de CredibanCo, sus anexos y desarrollos, a través de las cuales: (i) De tiempo en tiempo se notifican los cambios de versión que revisan el texto y sistematizan y codifican los ajustes que se hayan hecho entre versión y versión, de modo que el Participante tenga acceso a una versión íntegra del reglamento; (ii) En el interregno entre los cambios de versión, se notifican ajustes específicos y novedades al reglamento llamadas a entrar en vigencia antes de las modificaciones o cambios de versión.
- 4.3. El Manual de Operaciones de CredibanCo.
- 4.4. Los Reglamentos Operativos y demás documentos de los diferentes sistemas de marca y marcas privadas que regulen cada uno de los instrumentos de pago aceptados en este sistema de pago.

- 4.5. Los demás documentos a los que se haga un reenvío en el presente reglamento.

5. Interpretación y Jerarquía de fuentes.

En la interpretación del presente reglamento se tendrán en cuenta los siguientes criterios.

- 5.1. En el caso de cualquier contradicción entre el texto de este Reglamento y la ley, prevalecerá lo dispuesto en la ley, salvo que se trate de una disposición de carácter supletivo.
- 5.2. En el caso de cualquier contradicción entre el texto de este Reglamento y los reglamentos especiales que regulen un instrumento de pago de los aceptados en este sistema de pago como es el caso de los reglamentos de los sistemas de marca, prevalecerán los reglamentos especiales, con las siguientes excepciones:
- a) Si se trata de disposiciones de un reglamento especial que contravengan disposiciones imperativas o de orden público de la República de Colombia, prevalece la ley colombiana y este Reglamento en cuanto sea un desarrollo de la ley.
 - b) Si se trata de materias en las cuales la regulación de un reglamento especial posea claramente un carácter supletivo y como tal, admita la fijación de reglas diferentes para un determinado negocio o segmento de este, prevalecerá este Reglamento.
 - c) Los Participantes de CredibanCo y los terceros contratantes deben cumplir con las leyes aplicables. En caso de cualquier conflicto entre un reglamento especial de los que trata este aparte o entre este Reglamento y cualquier disposición legal de carácter imperativo de la República de Colombia, prevalecerá la ley.
- 5.3. En la interpretación de este reglamento se tendrá en consideración el carácter reglado y técnico de la actividad de compensación y liquidación y, por tanto la naturaleza y alcance de los términos que las definen. En desarrollo de lo anterior:
- a) Se tendrán en cuenta en primer lugar, las definiciones técnicas contenidas en la regulación local de los sistemas de pago de bajo valor y en el cuerpo del presente reglamento.

- b) Las definiciones contenidas en el glosario de términos contenidas en el Glosario de Términos anexo.
- c) Las definiciones técnicas contenidas en los reglamentos de los sistemas de marca y de los instrumentos aceptados en el sistema de pagos que prevalecerán para el caso de las situaciones que se relacionen con el respectivo instrumento de pago.
- d) Las definiciones contenidas en normas o estándares técnicos de reconocida aceptación internacional.
- e) Las definiciones contenidas en regulaciones extranjeras que se ocupen de las mismas materias.

- 5.4. En todos y cada uno de los actos jurídicos celebrados o que se celebren en el futuro, entre CredibanCo y uno de sus Participantes o con terceros contratantes, sobre cualquier aspecto regulado por este Reglamento, se entiende que el texto de este Reglamento prevalece y hace parte integrante de dicho acto o negocio jurídico, salvo pacto expreso en contrario.
- 5.5. Se acepta como presupuesto para la interpretación y aplicación de este reglamento que todos y cada uno de los Participantes de CredibanCo, así como sus Proveedores, están obligados a poseer la condición de profesionales en la industria de los medios e instrumentos de pago, situados en condiciones de igualdad, con niveles de experticia, información y conocimiento equivalentes entre sí y con CredibanCo.
- 5.6. Cada uno de los Participantes de CredibanCo y sus proveedores, están obligados a conocer el alcance, limitaciones y características de los diversos sistemas tecnológicos y de comunicaciones que soportan la prestación de los servicios a cargo de CredibanCo y el funcionamiento del sistema de pagos.
- 5.7. En desarrollo de lo anterior, al entrar a interactuar efectivamente con la plataforma tecnológica y operativa de CredibanCo aceptan que sus programas y sistemas son enteramente compatibles con los del sistema de pagos o, si no lo fueren, que están obligados a tomar las medidas necesarias para que lo sean, de tal manera que los programas y sistemas de cada Participante o tercero contratante puedan, en

cuanto sea necesario, interactuar adecuadamente con los del sistema de pagos. Lo anterior se entiende sin perjuicio del deber de colaboración de CredibanCo en la medida en que le sea solicitado.

- 5.8. Cada uno de los Participantes de CredibanCo y los proveedores a través de los cuales interactúen con el sistema, están obligados a permanecer enterados de todas las modificaciones y adiciones que tengan los diversos programas y sistemas tecnológicos y de comunicaciones que soportan el funcionamiento del sistema de pagos, los cuales son comunicados, por cualquiera de los siguientes medios: (i) La página Web de CredibanCo; (ii) Los comités en los que tienen asientos los participantes; o, (iii) a través de las Cartas a los Participantes.
- 5.9. Cada uno de los Participantes de CredibanCo o proveedores a través de los cuales interactúan con el sistema, están obligados a entender y conocer en detalle su propia infraestructura tecnológica y sus procesos, encontrándose en condiciones de poder determinar los alcances y limitaciones de las interacciones a que haya lugar, debiendo informar a CredibanCo de sus necesidades y expectativas concretas en relación con la cooperación enderezada a lograr la interoperabilidad correspondiente.
- 5.10. El adecuado desarrollo de la actividad de compensación y liquidación y la detección oportuna de incidentes anómalos y mitigación del riesgo supone el seguimiento y control compartido y redundante por parte de todos los actores involucrados o con interés en un proceso o en una operación. En consecuencia, la entrega de servicios en tercerización (outsourcing) ya sea a CredibanCo o a un tercero contratante, no releva a un Participante de CredibanCo ni a un tercero contratante, según el caso, de sus funciones y responsabilidades derivadas de su condición de emisor, adquirente, pagador, Proveedor de Servicios de Pago, administrador de sistemas de pago, según el caso, ni de los deberes derivados de su condición de comerciante y/o de banquero en la vigilancia, control, auditoria, conciliación de informaciones y de debido seguimiento del negocio y de los procesos parte del mismo, en condiciones de diligencia y oportunidad.
- 5.11. En la interpretación de este Reglamento, se tendrá así mismo en cuenta la naturaleza colaborativa de las relaciones entre CredibanCo y sus Participantes o proveedores a través de los cuales interactúan dentro o a través del sistema, lo que supone privilegiar en caso de errores

o fallas, la búsqueda conjunta de soluciones que preserven la calidad y sostenibilidad de los procesos a largo plazo.

- 5.12. El presente reglamento se interpretará de forma sistemática, esto es, buscando la interpretación que mejor armonice y preserve la efectividad de las totalidades de las reglas y principios que lo componen.
- 5.13. También se tendrá en cuenta la función y finalidad implícita en cada una de las reglas y principios que debidamente conocidos prevalecerán sobre el tenor literal de la respectiva disposición.
- 5.14. En la interpretación del presente reglamento se tendrán en cuenta el carácter internacional de la actividad, el cual comporta la necesidad de ajustar su práctica local a estándares y criterios de reconocida aceptación internacional.
- 5.15. En la interpretación del presente reglamento se tendrá en cuenta el valor fundante del postulado de la buena fe y el interés de promover la continuidad y mejora del sistema de pagos.
- 5.16. Sin perjuicio de la interpretación técnica que quepa en cada caso, se tendrá como criterio hermenéutico la interpretación que en igual situación habría dado una persona razonable que opere el mismo negocio.
- 5.17. La calificación de la gravedad de los fallos u omisiones se hará bajo las premisas de un ambiente en producción, esto, es, teniendo en cuenta las diferentes circunstancias fácticas que rodean el caso y su incidencia en la ocurrencia.

6. Incorporación - mecanismos de actualización.

El presente Reglamento de Funcionamiento mantendrá su plena vigencia, sin perjuicio de los cambios, que de tiempo en tiempo, se realicen al mismo y que son objeto de aprobación por la Junta Directiva de CredibanCo o por la Superintendencia Financiera de Colombia según el caso.

Los reglamentos operativos de los instrumentos de pago que se aceptan dentro del sistema de pagos se modifican y se entienden notificados sus cambios, de la forma prevista en los reglamentos operativos de tales sistemas de marca e instrumentos de pago.

Los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca internacionales o locales y/o el Reglamento de Funcionamiento del sistema de pago de CredibanCo, se revisan y se modifican por regla general de manera anual.

Las mismas usualmente se comunican a través de Cartas a los Miembros del respectivo sistema de marca o de pagos, lo que ocurre en el caso del presente Reglamento, que constituyen un mecanismo válido para notificar las nuevas reglas aplicables y que tienen la vocación natural de ser incorporadas en cada codificación de los reglamentos.

En el caso de CredibanCo, las Cartas a los Miembros o la modificación periódica a este Reglamento se publicará en la página Web de CredibanCo y se remitirá al buzón o dirección electrónica oficial para este tipo de notificaciones reportada por la entidad participante, acciones a través de las cuales se entiende para todos los efectos como suficientemente notificada la respectiva modificación.

La aceptación del presente reglamento y de sus modificaciones, se entiende realizada de manera unitaria e integral y comprende las adiciones o modificaciones a sus anexos.

La Junta Directiva de CredibanCo mantiene la iniciativa para variar de tiempo en tiempo las condiciones generales del presente reglamento. Por regla general, salvo cambios abruptos en el entorno normativo o de mercado, previamente a la adopción de los cambios, la administración de CredibanCo socializa el respectivo proyecto y abre o utiliza escenarios de participación con sus entidades. No obstante, la Junta Directiva es el órgano que determina la madurez y oportunidad de los proyectos de cambio y quien aprueba las nuevas condiciones de juego y fija el término para su entrada en producción.

Aunque la relación de los participantes entre sí y de aquellos con la entidad administradora del sistema de pagos no se enmarca como una relación de consumo, se asume como directriz de este reglamento y de sus cambios el procurar la mayor equidad y equilibrio entre las prestaciones, de modo que no se impongan a ninguna de las partes cargas irracionales, irrazonables o desproporcionadas.

De conformidad con lo señalado en el numeral 1.1. de la Parte III, Título IV, Capítulo IX de la Circular Básica Jurídica, los numerales 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12,14,15,16,17,20 y 21 deberán ser revisados previamente por la Junta Directiva y posteriormente aprobados por la SFC. Estos son:

1. Características del sistema de pago de bajo valor.
3. Características básicas de la compensación y/o la liquidación.
5. Las obligaciones y responsabilidades de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor y de sus participantes.
6. Listado explícito y claro de la documentación e información requerida para la solicitud de acceso de nuevos participantes y las causales de rechazo.
7. Listado y descripción de las etapas del procedimiento de acceso y los plazos máximos de cada etapa, incluyendo la etapa final de conexión y puesta en marcha para la entrada en operación.
8. La política y metodología establecida para la fijación de tarifas a los participantes o para la determinación de cualquier otro cargo del sistema de pago, incluida la tarifa de intercambio.
9. Las políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.17.2.1.15. del presente decreto.
10. Las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión de información a los participantes. Igualmente, los compromisos que adquiere la entidad para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.
11. El momento específico en el cual una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgo establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada, produciéndose los efectos del artículo 2.17.2.1.17. del presente decreto.
12. El modelo y los procedimientos definidos para la gestión de los riesgos del sistema de pago, incluidos los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.
14. La obligación que tendrán sus participantes de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.
15. Los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes, junto con sus correspondientes sanciones. Las sanciones deberán fijarse atendiendo a principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia.
16. Procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor, así como los mecanismos de solución de controversias;
17. Las reglas y procedimientos internos que aplicará la entidad ante el incumplimiento de un participante, la orden de cesación de pagos

dictada por alguna autoridad judicial o administrativa, el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.

20. Los mecanismos para obligar al adquirente no vigilado a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del artículo 2.17.3.1.3. del presente decreto.

21. Los demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

A excepción de los numerales 2, 4, 13, 18 y 19 del artículo 2.17.2.1.12 del D.2555.2010, que únicamente deberán ser aprobados por la Junta Directiva, y se informará a la SFC dentro de los 15 días siguientes a su aprobación. Estos son:

2. Instrumentos de pago que se canalizarán a través de este y los mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias.

4. Identificación de la cuenta de depósito en el Banco de la República o de la cuenta corriente o de ahorros en un establecimiento de crédito que en principio utilizará la entidad para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema.

13. Los horarios de funcionamiento, así como las condiciones especiales para su eventual modificación.

18. El manual de operaciones.

19. El procedimiento previsto para la modificación del reglamento.

CAPÍTULO SEGUNDO. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO

1. Características del Sistema de Pagos de Bajo Valor CredibanCo

CREDIBANCO S.A, también CredibanCo, es una sociedad anónima sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en los términos del Decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o sustituyan el régimen legal aplicable que de manera principal desarrolla la actividad de compensación y liquidación del sistema de pago.

CredibanCo administra el Sistema de Pago de CredibanCo, cuyo funcionamiento se busca caracterizar sobre los siguientes pilares básicos que procuran que su actividad se desarrolle dentro de un marco amplio de universalidad y profundización del servicio, en condiciones de seguridad, transparencia, eficiencia, libre y leal competencia, e innovación tecnológica:

- 1.1. Carácter universal del sistema de pagos que procura configurarse como un sistema de pagos multifranquicia en el que tengan aceptación el mayor número de instrumentos de pago que sea posible.
- 1.2. Carácter multicanal del sistema de pagos que procura habilitar sobre bases operativas aceptables el mayor número de medios de acceso disponibles.
- 1.3. Carácter extendido geográficamente e interoperable que procura maximizar la capilaridad y profundización de la red de aceptación del sistema de pago en su conjunto a nivel local e internacional. CredibanCo busca que el sistema de pago se proyecte como una red de redes. Por tanto, podrá interconectarse con otros sistemas de pagos y plataformas semejantes y/o celebrar acuerdos de interoperabilidad u otro tipo de negocios jurídicos con tales sistemas o entidades que agreguen valor y promuevan la ampliación y el uso del sistema y de la red de aceptación del sistema de pago.
- 1.4. Carácter amigable y versátil del sistema de pagos que busca adaptarse a las necesidades del servicio de sus diferentes actores y usuarios.
- 1.5. Carácter dinámico y disruptivo del sistema que procura estar en permanente innovación y ajuste de las infraestructuras y procedimientos

de acuerdo con los avances en materia tecnológica y en la promoción y fomento de nuevas facilidades o mejoras en la oferta de valor del sistema como un todo.

- 1.6. Carácter seguro del sistema de pagos que procura de manera permanente la identificación, gestión y control por parte propia y de todos los actores de los riesgos relevantes de la actividad, lo que incluye, sin limitarse a ellos, los riesgos financieros, el riesgo legal, los riesgos operativos, de seguridad en la información, los riesgos asociados a la ciberseguridad, los riesgos asociados a la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y de la lucha contra la corrupción, el soborno y el fraude.
- 1.7. Carácter competitivo del sistema de pagos que sobre la base de la libre y leal competencia busca que sus participantes y demás actores se destaquen en el mercado, a través de la búsqueda de mayores eficiencias y economías de escala en los servicios que se trasladen a los clientes y usuarios en mejores condiciones posibles.
- 1.8. Carácter personalizado y respetuoso de los derechos del consumidor financiero que se procura fomentar en todos los participantes del sistema de pagos.
- 1.9. Carácter confiable del sistema de pagos que procura que su actividad y la de sus actores se desarrolle dentro de altos estándares de transparencia e integridad.
- 1.10. Carácter económico, social y ambientalmente sostenible del servicio que procura alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible.

2. Componentes del Sistema de Pago de CredibanCo

Conforme a la definición legal, el Sistema de Pago de CredibanCo, es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, productos, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permite la transferencia de fondos entre los Participantes, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo.

- 2.1. Políticas:** Están constituidas por las directrices generales del negocio y se alinean en lo pertinente con las desarrolladas por los diferentes sistemas de marca.
- 2.2. Reglas:** Están constituidas por las diversas regulaciones que deben observar los Participantes en desarrollo de su negocio de emisión, adquirencia, aceptación o pago de tarjetas, recaudo u otros productos o servicios, sean que se contengan en este reglamento o que se deriven de las reglas previstas por los correspondientes sistemas de marca, así como las diversas regulaciones que rigen la compensación y liquidación de los operaciones.
- 2.3. Acuerdos:** Son acuerdos suscritos por CredibanCo y/o por sus entidades Participantes, así como los acuerdos de aquellos con sus Proveedores y usuarios finales, los que incluyen, pero no se limitan a:
- a) Los acuerdos relativos a la plataforma tecnológica y operativa.
 - b) Los contratos de licencia de marca.
 - c) Los términos que rigen la vinculación de los participantes.
 - d) Los acuerdos de Interoperabilidad con otros sistemas de pago o redes de acceso o procesamiento.
 - e) Los acuerdos de adquirencia.
 - f) Los acuerdos de bancos pagadores.
 - g) Los acuerdos de emisión.
 - h) Los contratos bancarios y reglamentos de los productos y servicios ofrecidos por los participantes y otros actores a los usuarios de la red.
 - i) Los acuerdos suscritos por los participantes con los Proveedores de Servicios de Procesamiento Adquirente o Emisor.
 - j) Los acuerdos con aliados estratégicos o comerciales.
 - k) Los acuerdos en materia de servicios de seguridad y cobertura de riesgos.

- l) Los demás contratos suscritos ya sea con Participantes de CredibanCo o con terceros para el funcionamiento y operación del Sistema de Pago de CredibanCo, sin perjuicio de que escapen según el caso, a los términos del presente reglamento.

2.4. Instrumentos de pago: Son aquellos mecanismos asociados a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos. En el caso del sistema de pagos, están constituidos por todos los instrumentos de pago y recaudo bancarios y no bancarios que han sido habilitados y sean en el futuro habilitados en la red de aceptación de CredibanCo, lo que incluye, pero no se limita, a tarjetas crédito, tarjetas débito, tarjetas prepago bancaria, monederos y billeteras electrónicas, efectivo, instrumentos desmaterializados y procedimientos o mecanismos para disposición de fondos o cupos consistentes en aplicativos, apps, soportes de hardware, códigos o intercambio de mensajes de datos, dispositivos móviles, magnéticos, basados en otras tecnologías o facilidades.

2.5. Componentes tecnológicos: Los componentes tecnológicos del sistema son los mecanismos de terminalización y sistemas de autorización que usen las entidades participantes para el procesamiento de las operaciones, el Sistema de Canje y Compensación, los Sistema de Comunicaciones contratados, los Sistemas de Respaldo y continuidad, los medios de interconexión y las herramientas de Software y Sistemas de Información dispuestos para la operación del sistema de pagos y la prestación de soporte a los participantes.

3. Participantes

De acuerdo con la regulación vigente, corresponde a quien haya sido autorizado por CredibanCo para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes, podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las reglas y condiciones para ser participantes y para dejar de serlo, se precisan más adelante, en este reglamento.

Los participantes pueden desarrollar una función emisora, una función adquirente, una función pagadora, según el caso, e igualmente pueden actuar de manera general al margen de instrumentos objeto de emisión, como originadores o receptores de órdenes de transferencia o recaudo.

De igual forma, será participante del sistema de pago de bajo valor administrado por CredibanCo, quien haya sido autorizado por este para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema, incluidas las entidades que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente en operaciones de venta no presente, como también, las entidades con tecnología propia o de Credibanco para las operaciones de venta presente (Pasarelas y Agregadores). Para ambas operaciones, se tendrán las realizadas con tarjetas débito o crédito y/u otros instrumentos de pago aceptados por CredibanCo}. Las Pasarelas y Agregadores serán consideradas como un participante no vigilado, siempre y cuando no ostente la calidad de vigilado.

El participante desarrolla el rol de emisor cuando ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de un ordenante.

El participante desarrolla el rol adquirente cuando asume posición propia en favor de sus comercios afiliados las operaciones canalizadas con instrumentos de pago de un emisor, así como despliega las actividades definidas en el Decreto 2555 de 2010 como propias del adquirente, en forma directa o con el concurso de Proveedores de Servicios de Pago Adquirente.

El participante desarrolla el rol de pagador si se limita a actuar como procurador para el cobro de las operaciones ocurridas en los comercios afiliados.

El participante actúa como originador y/o receptor, cuando tramita órdenes de pago o transferencia o recaudo de recursos al margen de un instrumento de pago objeto de emisión.

4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.

Dentro del sistema de pagos, además de los Participantes, actúan principalmente:

- 4.1 La Entidad Administradora del Sistema de Pago, cuya actividad es objeto de regulación en varios apartes de este reglamento.
- 4.2 Los Proveedores de Servicios de Pago; definidos como agentes del sistema de pago que por delegación de la entidad adquirente, entidad emisora u otro Participante, desarrollan una o varias de sus funciones. Se incluye

dentro de esta definición, entre otros, al procesador emisor, al procesador adquirente, al agregador y al proveedor de tecnologías de acceso:

- a) Procesador Emisor: Proveedor de servicios de pago de la entidad emisora que transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
- b) Procesador Adquirente: Proveedor de servicios de pagos del adquirente que enruta las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
- c) Agregadores: Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor. Se incluye dentro de esta definición, a los agregadores que prestan sus servicios con tecnología propia o con tecnología de CredibanCo.

Cabe mencionar que si bien los Agregadores, son proveedores de servicios de pagos del adquirente, los mismos serán considerados como participantes dentro del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

- d) Proveedor de Tecnologías de Acceso: Proveedor de servicios de pago del adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago en ambientes presente y no presente.

En el evento en que sea necesaria una conexión entre los Proveedores de Servicios de Pago delegados por un Participante y el Sistema de Pagos administrado por CredibanCo, dichos actores, deberán cumplir para su conexión con el Sistema – y mantener dicho cumplimiento para la permanencia de dicha conexión - con las disposiciones y requisitos definidos por CredibanCo a nivel técnico, operativo, gestión de lavado de activos, continuidad, riesgo operacional, datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad, así como suscribir los documentos estipulados por CredibanCo para el efecto.

- 4.3 Ordenantes: Personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos, que autorizan una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago.
- 4.4 Beneficiarios: Personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos destinatarios de los recursos objeto de las órdenes de pago o transferencia de fondos.
- 4.5 Usuarios: Las personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos, que utilizan los servicios de una entidad emisora, entidad receptora o adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos.

Los usuarios del sistema pueden revestir, según el caso, la condición de consumidores financieros, en cuyo caso se aplicarán en lo que resulte pertinente las normas y reglas de protección a los consumidores financieros.

SEGUNDA PARTE. GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS

CAPÍTULO PRIMERO. LINEAMIENTOS GENERALES

1. Lineamientos Generales

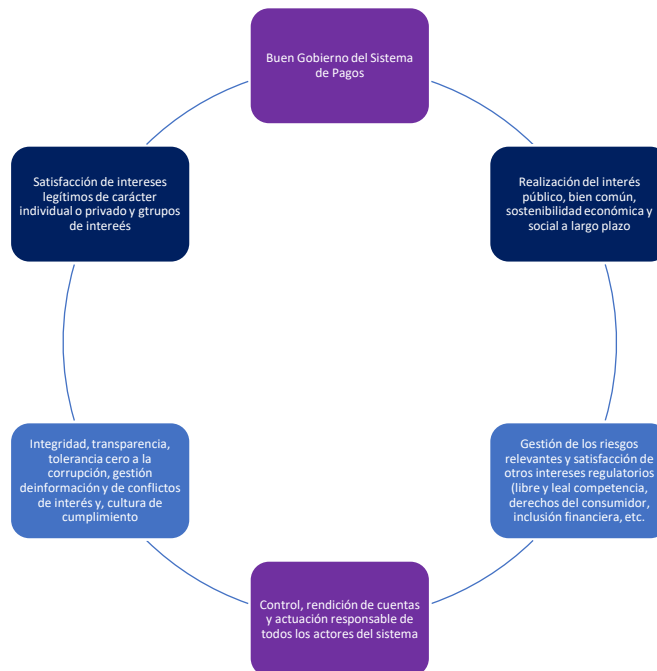
1.1. El Buen Gobierno Corporativo del Sistema de Pagos

- 1.1.1. En su sentido más amplio, el Gobierno Corporativo consiste en el esquema de gobernanza previsto para mantener dentro del sistema de pagos de bajo valor el debido equilibrio o armonía en la proyección de la entidad administradora, la de sus participantes y demás agentes dentro de la cadena de valor, entre los objetivos económicos e individuales que los puedan animar y el logro del bien común, el interés general y la realización de las funciones y objetivos que fundamentan la regulación de los sistemas de pago de bajo valor.
- 1.1.2. El gobierno del sistema de pagos se orienta prioritariamente a la operación y gestión eficiente, responsable y transparente del sistema de pagos como tal, de manera que proporciona la estructura a través de la que se fijan los objetivos, la políticas, principios, reglas y los medios para alcanzar esos objetivos y de supervisar y hacer efectiva la rendición de cuentas del desempeño de quienes por hacer parte de la cadena de valor del servicio, detentan alguna responsabilidad, nivel de decisión o inciden en tales procesos de decisión y actuación.
- 1.1.3. El gobierno del sistema de pagos abarca el marco institucional, las políticas, normas, reglas, prácticas formales e informales, lo que incluye su diseño, integración y funcionamiento y, en general, comprende las relaciones entre la dirección, administración, colaboradores y proveedores de la entidad administradora de sistema de pagos, sus accionistas, participantes y otras partes interesadas.
- 1.1.4. El marco de gobierno se establece con el fin de promover el uso íntegro y eficiente de los recursos financieros, informáticos, tecnológicos y operativos de la infraestructura y del sistema por parte de los actores de la cadena de valor y de manera especial

de quienes toman decisiones que repercuten en su funcionamiento y operación.

- 1.1.5. El esquema de gobierno permite intensificar el poder competitivo del sistema de pagos, facilita de manera proactiva prevenir la ocurrencia de crisis y en caso de presentarse su mitigación o superación, fomenta la equidad y la transparencia en las relaciones con y entre los participantes del sistema de pagos; y así mismo realiza la misión institucional y función social a que está llamado el sistema de pagos.

1.2. Los Objetivos del Buen Gobierno del Sistema de Pagos.



- 1.2.1. El Buen Gobierno del Sistema de Pagos debe velar por el vigor y la sostenibilidad económica a largo plazo del Sistema de Pagos de Bajo Valor en condiciones en que se realicen al máximo intereses superiores enunciados en el Preámbulo de este reglamento, esto es, que el sistema de pagos funcione adecuadamente conforme a principios y reglas que garanticen su eficiencia, seguridad, integridad, confiabilidad, innovación y desarrollo tecnológico,

interconexión, transparencia, libre competencia, respeto y equidad con los diferentes actores y consumidores a fin de que contribuya al fortalecimiento, crecimiento, profundización y proyección del sistema financiero y la economía nacional.

- 1.2.2. En razón de lo anterior, todas las instancias que participan en el funcionamiento y operación del sistema de pagos están llamadas a:
a: (i) Promover el acceso, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios de pagos; (ii) Promover la innovación y adaptación permanente a las nuevas demandas del mercado en la prestación de servicios de pagos; (iii) Velar por la protección y los intereses de los usuarios y derechos del consumidor financiero; (iv) Preservar la integridad y la estabilidad del sistema de pago de bajo valor; (v) Promover la adopción de estándares globales que permitan su interoperabilidad con otros sistemas de pago e infraestructuras con propósito similar en condiciones de transparencia y equidad.
- 1.2.3. La estructura de Gobierno del sistema debe ser objeto de observancia efectiva y de revisión periódica a fin de que se alindere con los objetivos de supervisión del Estado, los lineamientos del Estado en materia de buen gobierno y las necesidades cambiantes que demande el gobierno del sistema.
- 1.2.4. Es objeto prioritario del gobierno corporativo del sistema de pagos, diseñar y aplicar las políticas, reglas y procedimientos necesarios y suficientes para: (i) la correcta gestión de los conflictos de interés que se presenten en el desarrollo de su actividad; (ii) la revelación de información financiera, comercial o de otra índole, a los participantes y el mercado de acuerdo con lo previsto por el regulador; (iii) la definición de criterios racionales y objetivos para el ingreso, sanción o retiro de los participantes y el ejercicio de otras atribuciones disciplinarias, de gestión de riesgos o de otra naturaleza establecidas por el regulador.
- 1.2.5. Quienes cumplan roles dentro de la estructura de gobierno del Sistema de Pagos, velarán porque en el desarrollo y proyección en el mercado del Sistema de Pagos; en los procesos de innovación, diseño y ampliación de canales y productos; en el manejo de las relaciones laborales y gestión del talento humano; en las relaciones con los proveedores, participantes, consumidores, Estado y otros actores; en la educación financiera

y en el cúmulo de actividades que integran la sostenibilidad corporativa del sistema, el gobierno y operación del mismo se alindere en lo posible con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: (i) Fin de la pobreza; (ii) Hambre cero; (iii) Salud y bienestar; (iv) Educación de calidad, a saber; (v) Igualdad de género; (vi) Agua limpia y saneamiento; (vii) energía asequible y no contaminante; (viii) Trabajo decente y crecimiento económico; (ix) Industria, innovación e infraestructura; (x) Reducción de desigualdades; (xi) Ciudades y comunidades sostenibles; (xii) Producción y consumo responsables; (xiii) Acción por el clima; (xiv) Vida submarina; (xv) Vida de ecosistemas terrestres; (xvi) Paz, justicia e instituciones sólidas; y (xvii) Las alianzas para alcanzar dichos objetivos.

- 1.2.6. Las políticas, principios y reglas contenidas en este reglamento que influyen en las prácticas de gobierno corporativo se interpretarán de acuerdo con el marco legal y serán obligatorias y exigibles para los órganos de dirección, administración y gestión del sistema de pagos y a las entidades participantes y otros agentes económicos que conforman el sistema de pagos.
- 1.2.7. El marco de gobierno del sistema de pagos se aplicará teniendo presente su repercusión en la solvencia y estabilidad financiera del mismo, la integridad del mercado y los incentivos que genera a los agentes del sistema para el fomento de la eficiencia, transparencia y buen funcionamiento del mismo.
- 1.2.8. El reparto de roles y responsabilidades se articulará de forma clara y se diseñará para servir a los intereses generales.
- 1.2.9. Los organismos que participen del gobierno del sistema contarán con los recursos económicos y logísticos suficientes para cumplir sus obligaciones con profesionalidad y objetividad y para promover dentro de la entidad administradora y del sistema de pagos una cultura de cumplimiento.
- 1.2.10. El marco del gobierno corporativo protegerá y facilitará el ejercicio de los derechos y obligaciones de los participantes y agentes dentro del sistema de pagos y garantizará el trato equitativo a todos ellos.

2. Precisiones previas

Para efectos de la determinación de los alcances del Gobierno del sistema de pagos, se aclara la relación entre el Sistema de Pagos de Bajo Valor y CredibanCo S.A., así como la relación entre los participantes y otros actores dentro y con el sistema de pagos, en los siguientes términos:

- 2.1. CredibanCo S.A. es la entidad administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor, no obstante lo cual, como persona jurídica es una realidad jurídica distinta al Sistema de Pagos de Bajo Valor como tal, el cual constituye una empresa en la que confluyen diversos actores y participantes y cuyo gobierno posee un carácter específico y diferenciado del gobierno de la sociedad.
- 2.2. No obstante lo anterior, en razón a que CredibanCo S.A. a través de sus órganos de gestión, administración y operación emprende de manera preponderante el manejo y gobierno del Sistema de Pagos, existen puntos de confluencia entre el gobierno de la sociedad y el manejo del sistema de pagos.
- 2.3. De conformidad con lo anterior los artículos 21 a 23 de los estatutos sociales de CredibanCo S.A. disponen que:
 - 2.3.1. La condición de accionista de CredibanCo, no le confiere a su titular por sí misma la condición de participante del o de los sistemas de pago administrados por la sociedad, ni el derecho a hacer uso de la red de procesamiento y aceptación.
 - 2.3.2. La condición de partícipe del sistema de pagos corresponde a la prevista en el decreto 2555 de 2010 y es diferente a la condición de accionista.
 - 2.3.3. La condición de accionista no conlleva el derecho automático a ser participante en el sistema de pagos y viceversa.
 - 2.3.4. Para ser participante de los sistemas de pago y recibir los servicios de la red, no se requiere ser accionista.
 - 2.3.5. La permanencia en el sistema de pagos de un accionista que a su vez sea participante, se sujeta a lo dispuesto en el presente Reglamento de Funcionamiento.

2.3.6. El accionista que enajena sus acciones, no por dicho acto queda libre de las obligaciones adquiridas durante la vigencia de su vinculación a los sistemas de pagos administrados por la sociedad, lo que incluye las obligaciones de carácter contingente que pudieren evidenciarse con posterioridad a su retiro, así como las obligaciones de carácter marcario enderezadas a devolver, destruir controladamente o abstenerse de seguir utilizando más allá de la respectiva vinculación los nombres, divisas publicitarias y distintivos marcarios correspondientes, sin perjuicio de los acuerdos a que pudiere arribarse en torno a la terminación ordenada de los negocios en curso.

2.3.7. El ingreso en condición de participante al sistema de pagos se sujeta a las condiciones de la regulación vigente y del reglamento de funcionamiento al que se entiende se adhiere el participante y constituye el marco jurídico de su relación como participante con la entidad administradora del sistema de pago y los demás participantes y otros actores de la cadena de valor del servicio.

2.4. Así mismo, bajo las anteriores premisas el presente reglamento:

2.4.1. Incorpora las políticas, principios, normas, reglas y mecanismos institucionales que configuran la estructura de buen gobierno corporativo del sistema de pagos administrado por CredibanCo S.A., incluyendo, pero no limitándose a las disposiciones sobre manejo de conflicto de intereses y gestión de la información, en tanto y en cuanto se relacionen o incidan con la estabilidad y debida administración y funcionamiento del sistema.

2.4.2. Repara en la naturaleza del sistema de pagos como un mercado estructurado a través de una plataforma tecnológica, operativa y articuladora de relaciones jurídicas y económicas complejas, en la que confluyen participantes y otros profesionales del mercado igualmente obligados a contar con estructuras de buen gobierno corporativo.

2.4.3. Precisa la estructura de buen gobierno y destaca la sinergia que cabe esperarse de la confluencia en el sistema de pagos

de participantes y actores obligados a obrar con niveles homogéneos de diligencia e integridad.

- 2.4.4. Desarrolla políticas, principios, normas, reglas y mecanismos institucionales específicamente referidos al buen gobierno del sistema de pagos como tal, que proyectan sus efectos sobre la entidad administradora, entidades vinculadas, sus directores, administradores, funcionarios, proveedores y contratistas, así como respecto de los participantes y actores que operen dentro del sistema de pagos.

CAPÍTULO SEGUNDO. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO Y SU SOPORTE AL GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS.

1. Componentes

Son órganos de dirección y administración de la sociedad la Asamblea, la Junta Directiva, la Presidencia y quienes ejercen funciones de representación legal o alta gerencia dentro de la organización. Sin perjuicio de la inspección, control y vigilancia a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia y las funciones asignadas a otras autoridades. En el marco del buen Gobierno la entidad cuenta con un control externo a cargo de la Revisoría Fiscal y un Sistema de Control Interno gestionado por el Comité de Auditoría, la Auditoría Interna, las áreas responsables de la gestión de riesgos y los oficiales de cumplimiento en temas relacionados con el SARLAFT.

2. Asamblea General de Accionistas:

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de la sociedad administradora del sistema de pagos. Su conformación, funcionamiento, responsabilidades y atribuciones se encuentran contenidos en los Estatutos Sociales y en el Código de Buen Gobierno, documentos que se encuentran disponibles para su consulta en la página web, los que se entienden incorporados a este Reglamento de Funcionamiento en la versión que se encuentre vigente en cada momento del tiempo. Este órgano en el desarrollo de sus funciones atinentes al Gobierno del Sistema de Pagos se sujetará en todo, a lo dispuesto en la regulación vigente, la que prevalecerá sobre los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno en caso conflicto.

Para los fines que resulten pertinentes respecto de la toma de decisiones y atribuciones de la Asamblea de la sociedad que puedan incidir en la gestión del Sistema de Pagos, se entiende que las decisiones que se adopten con las mayorías requeridas son vinculantes para todos los accionistas. En cualquier caso, independientemente del sentido de su voto o del ejercicio o no de sus derechos, están obligados a actuar dentro del marco de la ley y de las buenas prácticas y costumbres mercantiles.

3. Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de dirección y administración de la sociedad y del Sistema de Pagos de Bajo Valor. Su conformación,

funcionamiento, responsabilidades y atribuciones se encuentran contenidos en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta Directiva y en el Código de Buen Gobierno, incorporados a este reglamento en los mismos términos del numeral anterior.

En todo caso, la Junta Directiva se sujetará a lo dispuesto en el artículo 73 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y al Artículo 2.17.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010, de manera que:

- a) El veinticinco por ciento (25%) de sus integrantes deberán poseer la calidad de miembros independientes.
- b) Aquellos miembros de Junta Directiva que no ostenten la calidad de independientes, en ningún caso podrán ser empleados que hagan parte de las áreas de negocio relacionadas con pagos u operación bancaria de las filiales, subsidiarias, controlantes o accionistas de la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.
- c) Las personas naturales que hagan parte de la Junta Directiva de la Sociedad, de las juntas de sociedades competidoras, o de sociedades participantes en el sistema de pagos, no pueden ser nombradas presidentes, gerentes, directores, representantes legales, administradores o miembros de la junta directiva.

La Junta Directiva en el desarrollo de sus funciones atinentes al Gobierno del Sistema de Pagos se sujetará en todo, a lo dispuesto en la regulación vigente, la que prevalecerá sobre los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno en caso conflicto.

Los miembros de la Junta Directiva están obligados a actuar dentro del marco de la ley y de las buenas prácticas y costumbres mercantiles, en el mejor interés de la sociedad y del sistema de pagos.

Es deber de la Junta Directiva planear y coordinar el funcionamiento del sistema de pagos y la correcta gestión de los conflictos de interés que se presenten en desarrollo de la actividad, así como desarrollar las demás funciones a su cargo relativas a la administración del sistema de pagos previstas en el régimen legal propio de los mismos.

4. Presidencia

A la cabeza de la administración cotidiana de la sociedad y del Sistema de Pagos se encuentra el Presidente que tiene a su cargo la representación y administración inmediata de la sociedad y del Sistema de Pagos, conforme a los lineamientos generales definidos por la Junta Directiva.

El Presidente tiene a su cargo, entre otras, las funciones de: i) aprobar las políticas de tarifas, comisiones y de más cargos aplicables a los participantes del sistema de conformidad con la ley, determinar si lo encuentra conducente otros cobros o cargos legítimos dentro del sistema de pagos, así como establecer los criterios para la formación de precios, dentro del marco legal y, ii) de establecer las políticas y los lineamientos generales de descuentos y criterios de aplicación de tarifas para sus accionistas y participantes.

Su nombramiento, funciones, responsabilidades y atribuciones se encuentran contenidos en los Estatutos Sociales y en el Código de Buen Gobierno, incorporados a este reglamento en los mismos términos de los numerales anteriores.

El Presidente en el desarrollo de sus funciones atinentes al Gobierno del sistema de pagos se sujetará en todo, a lo dispuesto en la regulación vigente, la que prevalecerá sobre los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno en caso conflicto.

El Presidente está obligado a actuar dentro del marco de la ley y las buenas prácticas y costumbres mercantiles, así como dentro de las directrices definidas por la Junta Directiva, en el mejor interés de la sociedad y del sistema de pagos.

La sujeción del Presidente a las directrices de la Junta Directiva se entenderá sin perjuicio de aquellos eventos en los que la Junta Directiva deba marginarse de la toma de decisiones de conformidad con el régimen legal de los sistemas de pago de bajo valor, materias en las que, por tanto, la administración gozará de plena autonomía respecto de la Junta Directiva.

5. Alta Gerencia

Junto al Presidente, de acuerdo con los estatutos otros funcionarios detentan la representación legal o pueden ser apoderados para el cumplimiento de

determinadas funciones. La Alta Gerencia de la Sociedad está conformada por el Presidente y los Vicepresidentes, quienes se apoyan para su gestión en gerentes y subgerentes. Sus funciones se regulan en el Código de Buen Gobierno que se entiende incorporado a este reglamento en los mismos términos de los numerales anteriores.

6. Comités

CredibanCo cuenta con el apoyo de comités especializados con funciones relevantes para el Gobierno del Sistema de Pagos, como: **El Comité de Auditoría; el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité de Acceso**, según se especifica en el Código de Buen Gobierno que se entiende incorporado a este reglamento en los mismos términos de los numerales anteriores.

Cada comité cuenta con su propio reglamento, el cual describe las funciones y reglas de operación y funcionamiento de cada uno de estos. Dichos reglamentos se pueden consultar en la página web y se entienden igualmente incorporados en calidad de anexos, en su versión vigente en cada momento del tiempo, a este Reglamento de Funcionamiento.

7. Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal que cumple las funciones previstas en el ordenamiento legal colombiano, lo que comprende su ejercicio dentro de las directrices contenidas en las normas prudenciales emanadas de la Superintendencia Financiera de Colombia, en especial, la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica en su versión vigente en cada momento del tiempo.

8. Otras instancias

Así mismo la administración de CredibanCo, cuenta con una Gerencia de Cumplimiento y de Riesgos, un Auditor Interno y un Oficial de Cumplimiento Principal con su respectivo Suplente.

9. Cuerpos normativos de Buen Gobierno de la persona jurídica

Todos los administradores, colaboradores y grupos de interés de CredibanCo deben actuar en consonancia con el Código de Buen Gobierno de CredibanCo y se encuentran sujetos al Código de Ética de la entidad.

CAPÍTULO TERCERO. MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS DENTRO DEL SISTEMA DE PAGOS.

1. Derroteros básicos

- 1.1. Cuando el interés general del Sistema de Pagos, integrado por los considerandos enunciados en el Preámbulo de este reglamento, los objetivos de la vigilancia estatal o los intereses superiores del ordenamiento jurídico, entre en conflicto con una motivación o interés distinto, directa o indirectamente propio del agente, susceptible de un manejo inapropiado o que de cualquier otra forma afecte o tenga la potencialidad de afectar la imparcialidad, neutralidad, objetividad y profesionalismo con la que dicho agente está en la obligación de actuar, en tal evento se configura un conflicto de interés y el agente, por regla general, debe declararse impedido.
- 1.2. Para estos efectos, se entiende por agente a: CredibanCo, sus filiales, sus accionistas, directores, administradores, colaboradores, y en general toda persona, instancia u órgano de decisión o que intervenga de manera relevante en los actos preparatorios a una decisión o brinde algún tipo de soporte o insumos o de cualquier otro modo esté en capacidad de influir en quienes tienen a cargo la toma de decisiones dentro de CredibanCo o dentro del Sistema de Pagos de Bajo Valor de CredibanCo, lo que incluye a los participantes, entre otros actores que conforman el sistema de pagos, respecto de sus actuaciones dentro del mismo que incidan en su configuración y su desarrollo.
- 1.3. Se asume que tales agentes encuentran comprometida o pueden ver afectada la imparcialidad, neutralidad, objetividad y profesionalismo que se espera de ellos, en razón de tener un interés particular y directo en el asunto, como puede ser su aprobación, regulación, gestión, control o decisión, o tenerlo su cónyuge, compañero o compañera permanente; o algunos de sus parientes cercanos; o personas que compartan intereses creados por relaciones de amistad o proximidad afectiva, relaciones sociales o vínculos económicos, o las personas jurídicas o sus socios de hecho o de derecho en los que mantenga una participación, salvo en el caso de sociedades abiertas que coticen sus acciones en bolsa que no participen del capital de CredibanCo ni tengan la condición de competidores de CredibanCo y en el que la participación del agente no lo constituya en accionista significativo.

- 1.4. Un conflicto de interés puede surgir incluso si la persona o un tercero vinculado a ella no se beneficia realmente de la situación, ya que basta con que las circunstancias comprometan el ejercicio objetivo e imparcial de sus funciones. Por ello, la actuación sin autorización en situación de conflicto de interés resulta reprochable y contraria a derecho con independencia de que la potencial afectación de la imparcialidad, neutralidad u objetividad no se materialice o traduzca finalmente en una decisión que implique un provecho o lesión indebida o se comprometan los intereses superiores objeto de protección por el ordenamiento.
- 1.5. Sin perjuicio de lo anterior, los actos susceptibles de estar viciados por un conflicto de intereses, podrán revestir, entre otros, a manera ejemplificativa y sin perjuicio de otras calificaciones y consecuencias legales:
- a) Los que impliquen un provecho propio o en favor de un tercero derivado de la negativa a conceder a un beneficiario los derechos o ventajas a que tuviera derecho.
 - b) Los que se traducen en la asignación de precios que no consultan suficientemente la estructura de costos o las condiciones de mercado.
 - c) Los que impliquen una hostilidad o un favorecimiento a un agente económico al margen de la leal competencia en el mercado o de la evaluación imparcial del mérito o por un interés indebido, como en la concesión de subvención o de adjudicación de contrato, cuando quien participa en la toma de decisiones directa o indirectamente se beneficia económicamente o de cualquier otro modo del resultado de tal decisión.
 - d) Los que impliquen un trato discriminatorio o inequitativo en el mercado o un bloqueo a la entrada de un competidor al mercado.
 - e) Los que se materializan en el acceso y uso indebido de información de los competidores o en la retención de información que deba suministrarse o en su retardo, opacidad o manipulación.
 - f) Los que imponen bloqueos o dilaciones injustificadas a decisiones de mercado como el lanzamiento de nuevos productos o servicios a fin de favorecer a terceros competidores.

- g) Los que conllevan la ejecución de actos indebidos o abusivos, o la omisión de ejecutar actos obligatorios.

1.6. Las situaciones de conflicto de intereses pueden producirse en cualquier momento siendo una situación normal en la actividad económica. Lo que resulta contrario a las prácticas y a la moralidad comercial, a la buena fe y al ordenamiento jurídico son las conductas de:

- a) No obrar con la diligencia debida en detectar o advertir las situaciones de conflicto de interés.
- b) No comunicar a la persona o personas concernidas la situación de conflicto de interés.
- c) No tramitar la correspondiente autorización o instrucciones enderezadas a la solución de la situación de conflicto de interés.
- d) Obrar en situación de conflicto de interés sin la autorización de la persona o autoridad con capacidad de removerlo con independencia del equilibrio y ponderación que revista la actuación.
- e) En caso de que se haya liberado al agente del deber de abstención, obrar apartándose de las instrucciones o medidas de mitigación o control para la actuación en estas circunstancias.
- f) Actuar de manera no racional económicamente o en términos no representativos de las condiciones del mercado.
- g) Defraudar en general la confianza de sus clientes o contrapartes contractuales y desconocer los estándares de corrección y honorabilidad que se esperan de un profesional del mercado situado en las mismas circunstancias.

1.7. Se considera imperativo prevenir y gestionar adecuadamente las situaciones de conflicto de interés cuando se producen para preservar la confianza pública, profesionalismo, transparencia, reputación e imparcialidad del Sistema de Pagos y de la entidad administradora dentro del mercado.

En desarrollo de lo anterior, la temática de los conflictos de interés hará parte de las matrices y mapas de prevención de riesgos en relación con

los productos y servicios desarrollados por el sistema de pagos y las diferentes relaciones en la cadena de valor del negocio. En caso de materialización del riesgo de una actuación que contravenga las políticas, normas y reglas sobre conflictos de interés se propenderá porque:

- a. En aquellos casos en que no se haya generado un daño o lesión, como en el evento en que la decisión consulte las condiciones del mercado, se tomen las medidas diligentes y conducentes para sanear y convalidar la actuación, así como para evitar su repetición y,
- b. En los demás casos en los que se haya generado cualquier tipo de daño o lesión, se tomen las medidas diligentes y conducentes a que haya lugar para anular las actuaciones viciadas susceptibles de atacar o retrotraer, así como remover los daños susceptibles de ser removidos y restablecer la integridad y confianza del Sistema de Pagos.

Todo lo anterior, sin perjuicio de las acciones y sanciones disciplinarias, legales, judiciales o de otra naturaleza a las que haya lugar como consecuencia del actuar en conflicto de interés.

- 1.8. Las políticas, normas y reglas del Código de Buen Gobierno de CredibanCo, del Código de Ética y de este aparte del reglamento referidas a la prevención y manejo de los conflictos de interés, se deben respetar y aplicar de forma preventiva, exhaustiva y escrupulosa ya que pretenden evitar para el bien de todo el ecosistema de pagos que una persona se encuentre en una situación en la que pueda utilizar sus facultades influida por un interés al que está llamado a orientarlas y en efecto actúe, debiéndose marginarse de ello, o lo haga al margen de una autorización y de la observancia de las cautelas que deban guiar su actuación en caso de contar con autorización para ello. Por lo anterior, en el marco de este reglamento y de la ley, los organismos e instancias de decisión, bajo los términos del principio de rigor subsidiario y dentro de su capacidad de regulación secundaria, podrán disponer de políticas, normas y procedimientos más detallados para prevenir los conflictos de intereses y gestionarlos de manera adecuada.
- 1.9. Los directores y administradores de CredibanCo, así como los organismos con funciones de control, asumen el deber de promover una interpretación y aplicación uniformes de las normas relativas a la

prevención de los conflictos de intereses y concientizar a todos los destinatarios de las mismas a fin generar una cultura de cumplimiento.

- 1.10. Siempre que exista una situación que pueda ser percibida objetivamente como un conflicto de interés, debe examinarse y resolverse de manera que deje de ser percibida objetivamente como tal.
- 1.11. El agente en situación de conflicto de interés está en el deber de informar a sus pares en un cuerpo colegiado o a su superior jerárquico o al órgano dentro de la estructura de gobierno competente, según el caso, de su situación de conflicto de interés quien o quienes confirmarán, decidirán o escalarán a la instancia correspondiente, según el caso, en primer término, la existencia o no de la situación de conflicto de interés y el manejo que debe hacerse.
- 1.12. En este contexto, la solución del conflicto de interés puede consistir:
 - a) En la marginación del proceso de toma de decisiones del agente o del órgano en que concurre el conflicto de interés y la delegación de dicha decisión en un agente u órgano competente no alcanzado por la situación de conflicto.
 - b) O, en la remoción del deber de abstención y en su lugar, la autorización para actuar impartida por la ley, el afectado o el órgano competente, supuesto el manejo, domesticación y gestión del conflicto de interés.
- 1.13. Se impone el deber de abstención absoluta y por tanto de marginamiento de la decisión o actuación del agente o órgano en que concurre la situación de conflicto de intereses:
 - a) En aquellas situaciones en las que el régimen legal de los sistemas de pagos de bajo valor o cualquier otra disposición imperativa del ordenamiento jurídico así lo disponga, como en el caso de la prohibición legal a la Junta Directiva de fijar determinadas tarifas como de intercambio o acceso cuando se encuentren en situación de conflictos de interés.
 - b) En aquellas situaciones en que el afectado, la ley o un órgano o autoridad legalmente competente para ello no autorice o decida no remover la situación de conflicto de intereses.

- 1.14. En los eventos en los que procede un manejo de los conflictos de intereses se acudirá a los técnicas y procedimientos para su domesticación que conduzcan a que la actuación se realice en forma transparente, equitativa y consultando las condiciones del mercado, tales como la separación física, lógica y operativa de procesos, perfiles de control de acceso a la información, separación de plantillas, funciones y líneas de mando, entre otros.
- 1.15. Las filiales de CredibanCo se encuentran sujetas a los términos de este reglamento, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética. Así mismo, CredibanCo y sus filiales observarán de manera estricta las disposiciones legales sobre grupos societarios y operaciones con vinculadas.

2. Manejo de los conflictos de interés debido a la configuración accionaria y del desarrollo de actividades de Proveedores de Servicios de Pago.

- 2.1 De acuerdo con el régimen de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los Proveedores de Servicios de Pago pueden prestar en los términos allí prescritos a los participantes, los siguientes servicios: (i) Vincular a los comercios al sistema de pago de bajo valor; (ii) Suministrar al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago; y (iii) Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.
- 2.2 Dicho régimen permite a las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor como CredibanCo ser proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras.
- 2.3 De acuerdo a dicha normativa, en el caso de que una entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor que desarrolle la actividad de compensación y liquidación sea proveedor de servicios de pago de adquirentes o entidades emisoras; o alguna de sus filiales, subsidiarias, controlantes o accionistas sean participantes de su sistema de pago, esta deberá incluir en su reglamento un capítulo específico de políticas y procedimientos para identificar, prevenir, administrar y revelar conflictos de interés que se puedan derivar de la relación aquí prevista.
- 2.4 En consecuencia, atendida la realidad accionaria de CredibanCo y el interés de CredibanCo de emprender, además de las actividades propias de su calidad, otras actividades autorizadas en su régimen legal como la de Proveedor de Servicios de Pago, la entidad, sus directores,

administradores, colaboradores, así como sus participantes en los que pudiere gravitar una situación de conflicto de interés, obrarán con estricta observancia de lo previsto en el presente capítulo, en el Código de Buen Gobierno Corporativo de CredibanCo o de la respectiva entidad según el caso, en el Código de Ética de CredibanCo o de la respectiva entidad, según el caso y observando además, las siguientes reglas:

- a) CredibanCo ofrecerá sus servicios y productos de manera desagregada y cobrará tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
- b) CredibanCo no restringe a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
- c) En CredibanCo no se encuentra condicionada la prestación de la actividad de compensación y liquidación con la contratación de las prestaciones propias de un proveedor de servicios de pago o la contratación de cualquier otra actividad conexa, ni viceversa.
- d) Como consecuencia de lo anterior, las entidades participantes y demás actores podrán libremente contratar cualquiera de los servicios que integran el portafolio de CredibanCo sin verse obligados a contratar otro u otros servicios con CredibanCo o sus entidades vinculadas.
- e) En el caso de que la entidad correspondiente en desarrollo de la autonomía de la voluntad contrate un número plural de servicios con CredibanCo o sus entidades vinculadas, con independencia del instrumento negocial que se haya suscrito, cada producto contratado se entenderá para todos los efectos como un servicio autónomo, al que podrá poner fin conforme a los términos que lo rigen, sin que la terminación de dicho servicio se traduzca en la terminación de los restantes servicios.
- f) En el mismo caso, sin perjuicio de la aplicación de las medidas negociales previstas de manera homogénea o general en los términos y condiciones para cualquier demandante de servicios que contrate el respectivo producto, como las cláusulas legítimas de permanencia mínima, CredibanCo no aplicará ninguna

sanción o medida de retención y, el servicio o servicios restantes se seguirán brindando con entera normalidad sin desmejoras en la continuidad y calidad del servicio.

- g) En ningún caso CredibanCo podrá restringir la contratación de servicios con sus competidores. Las entidades participantes de CredibanCo son enteramente libres de entablar relaciones contractuales con terceros competidores a CredibanCo sin que por ello se vean expuestos a condicionamientos en el servicio ni a medidas contrarias a la libre y leal competencia en el mercado.
- h) CredibanCo no podrá obligar a los participantes, en ningún caso, a contratar a uno o varios Proveedores de Servicios de Pago. En consecuencia, los adquirentes podrán contratar al proveedor de servicios de pago que consideren conveniente para el conocimiento e identificación de los comercios.
- i) CredibanCo, los adquirentes, procesadores adquirentes, entidades emisoras, procesadores emisores y entidades receptoras que operen dentro del sistema de pagos, se abstendrán de restringir arbitrariamente la entrada de nuevas entidades y aplicarán las mismas condiciones y el mismo tratamiento a todas las órdenes de pago o transferencia de fondos ejecutadas en los sistemas de pago de bajo valor.
- j) CredibanCo, las entidades emisoras, adquirentes y entidades receptoras y sus proveedores de servicios de pago que operen en el sistema de pago, no podrán bloquear arbitrariamente el procesamiento y trámite de las órdenes de pago o transferencia de fondos de otros participantes del mismo sistema de pago. Así mismo, se abstendrán de pactar la exclusividad en la prestación de sus servicios.
- k) En ningún caso CredibanCo, ni sus directores, administradores, accionistas, controlantes, filiales, vinculadas o participantes referidos en el primer inciso del Artículo 2.17.2.1.15. del Decreto 2555 de 2010 podrán usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de las actividades autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, salvo que la misma sea necesaria para el desarrollo de las actividades autorizadas por la Ley, de conformidad con las normas de interpretación, los

principios de derecho natural y las reglas de jurisprudencia aplicables en Colombia de conformidad con la Ley.

- I) En todo caso, se reitera que la Junta Directa, los administradores y todas las instancias de CredibanCo, incluidos sus accionistas, vinculadas y filiales, se sujetan a las políticas, normas, reglas, instituciones, procedimientos y demás mecanismos aquí previstos para la prevención, gestión y solución de conflictos, lo mismo que al Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética, en desarrollo de lo previsto en el régimen de los sistemas de pago de bajo valor y de manera especial en lo atinente a las directrices impartidas en las siguientes materias:
 - (i) Identificación de las situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, sus accionistas, miembros de Junta Directiva y empleados y la forma de administrarlos.
 - (ii) El deber de informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad a través del mecanismo procedente, según el caso.
 - (iii) La observancia de las reglas adoptadas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.
 - (iv) Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.
 - (v) Puesta en operación efectiva de los mecanismos necesarios para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente. Entre estos mecanismos se cuentan las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los reglamentos de funcionamiento de los comités y las sesiones de trabajo de

la administración, así como en la restante documentación del Gobierno Corporativo de CredibanCo.

- m) Las presentes reglas serán objeto de revisión periódica. Sus modificaciones y actualización se ajustarán a las exigencias que en desarrollo de la regulación prudencial imponga la Superintendencia Financiera de Colombia.
- n) En la medida en que el supervisor fije criterios técnicos para la adopción de políticas y procedimientos que precisen una implementación, la misma se hará dentro de los plazos fijados por dicho organismo.

CAPÍTULO CUARTO. DEBERES DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA

1. Los deberes de sigilo y confidencialidad con sus excepciones; los deberes de custodia y seguridad de la información; y, los usos legítimos y autorizados y el derecho de habeas data, entre otras materias, son objeto de desarrollo sistemático en otro aparte de este reglamento que se ocupa del gobierno de la información dentro del sistema de pagos.
2. En la medida de que tales materias si bien poseen su propia autonomía, también hacen parte del buen gobierno corporativo, se hace desde esta perspectiva remisión a dicho aparte del presente reglamento.
3. No obstante lo anterior, la información dentro del sistema de pagos no siempre se circunscribe a relaciones concretas e identificables, en la medida en que el buen gobierno y las directrices del regulador igualmente contempla cargas de publicidad e información que deben fluir hacia el mercado, como ocurre con el deber de informar al público acerca de las características y tarifas del sistema y, así mismo, se prescriben cargas de información en el marco de la colaboración con las autoridades o el control y vigilancia.
4. En tal sentido, es obligación de CredibanCo adoptar sistemas adecuados de revelación de información financiera y comercial para los participantes, de acuerdo con lo previsto en el régimen de sistemas de pago de bajo valor.
5. Por regla general dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea y revelarse por CredibanCo o los destinatarios de las mencionadas obligaciones, por los medios y en las condiciones previstas por el regulador.
6. Son obligaciones de CredibanCo de acuerdo con el artículo 2.17.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, entre otras:
 - 6.1. Informar a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema en los términos establecidos por dicho decreto.

- 6.2.Exigir a sus participantes los deberes de información hacia los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
 - 6.3.Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.
 - 6.4.Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad de compensación y liquidación.
7. Así mismo y de conformidad con la regulación vigente CredibanCo deberá divulgar en su página web, de forma explícita, los criterios utilizados para determinar las tarifas de intercambio. En los casos en que esta tarifa sea determinada por la franquicia, la misma entregará a CredibanCo esta información para su debida divulgación.
 8. De otra parte, además de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen o sustituyan, CredibanCo informará a los participantes y al público en general, en su página web o cualquier otro medio de amplia divulgación, la siguiente información:
 - 8.1.Las características del sistema.
 - 8.2.Los requisitos de acceso de los participantes.
 - 8.3.Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación.
 - 8.4.Los costos y requisitos de vinculación del comercio de cada uno de los adquirentes participantes en su sistema. Para el efecto, los adquirentes deberán informar a CredibanCo la información aquí requerida dentro del formato y oportunidad requerido.
 - 8.5.El valor de la comisión de adquirencia cobrado por los adquirentes participantes en su sistema, discriminado por cada una de las categorías de establecimientos de comercio o sectores, de conformidad con la clasificación que los adquirentes tengan establecidos. En caso de que el adquirente delegue sus

servicios a un Agregador, se reportará también la comisión de adquirencia cobrada por dicho proveedor de servicios pago.

8.6. La tarifa de intercambio.

8.7. Las tarifas de los productos y servicios que ofrece como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras.

8.8. Los plazos para la acreditación de pagos a los participantes del sistema para cuyos efectos se tendrán en cuenta las instrucciones o directrices que la Superintendencia Financiera de Colombia determine en lo relativo a las obligaciones de transparencia de los adquirentes y entidades receptoras en relación con los plazos de acreditación de los fondos a sus usuarios, de forma tal que esta información sea comparable.

8.9. En desarrollo de lo anterior y conforme a la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera, los adquirentes y entidades receptoras, en relación con los plazos de acreditación de los fondos a sus usuarios, deben incluir en el texto de los contratos con caracteres destacados, la información relativa a:

- a) El mecanismo para mantener separados los fondos de los usuarios de los propios.
- b) El número de días en que se acreditarán los fondos, contados desde la realización de la operación en el SPBV.
- c) El valor mínimo requerido para el traslado y acreditación de los fondos, si existe.
- d) Las condiciones y mecanismos requeridas para la acreditación de los fondos.

Esta misma información debe mantenerse actualizada en la página web de la entidad y cualquier modificación a la misma debe ser informada a sus usuarios a través de los mecanismos habitualmente utilizados para la comunicación con éstos, dentro de los 10 días calendario siguientes a su aprobación.

9. Las anteriores cargas de información, en el caso de CredibanCo y sus filiales se complementan con otras cargas y deberes de transparencia informativa y de colaboración previstos en el ordenamiento que también hacen parte del buen gobierno como es el caso de las revelaciones de operaciones con vinculadas.

CAPÍTULO CINCO. CONDICIONES DE INGRESO Y DE DESVINCULACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL SISTEMA DE PAGOS.

1. Condiciones de Ingreso

- 1.1. Podrán ser participantes del Sistema de Pagos administrado por CredibanCo con independencia de su condición de accionistas o no de la sociedad, las entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las cooperativas multiactivas con Sección de Ahorro y Crédito o cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas Fogacoop y las entidades no vigiladas inscritas en el Registro de Adquirentes no Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (RANV), como el caso de las pasarelas .

Podrá ser participante del sistema de pago de bajo valor administrado por CredibanCo, quien haya sido autorizado por este para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema, incluidas las entidades que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente en operaciones de venta no presente, como también, las entidades con tecnología propia o de Credibanco para las operaciones de venta presente (Pasarelas y Agregadores). Para ambas operaciones, se tendrán las realizadas con tarjetas débito o crédito y/u otros instrumentos de pago aceptados por CredibanCo. Las Pasarelas y Agregadores serán consideradas como un participante no vigilado, siempre y cuando no ostente la calidad de vigilado.

El sistema de pago de bajo valor coordinará con estos participantes, el proceso de conectividad, la habilitación de reglas de firewall para efectuar el intercambio de información y, además, la certificación de la mensajería transmitida por ellas para recibir y enrutar las transacciones. Para el efecto, las Pasarelas y Agregadores se adhieren a los términos y condiciones de CredibanCo en los cuales se establecerán las condiciones técnicas, operativas y de seguridad aplicables a estas.

Las Pasarelas y Agregadores no participan directamente en el proceso de compensación y liquidación, por lo tanto, no les es exigible la prevención, control, monitoreo y mitigación de los riesgos de contraparte, crédito y liquidez.

1.2. En el caso de los Adquirentes no vigilados:

- 1.2.1. Previamente a su solicitud de ingreso, deberán realizar el trámite del RANV cuyo objeto es permitir que se evalúe por dicha entidad la solvencia de la sociedad no vigilada que pretende desarrollar la actividad de adquirencia, de manera previa a que sea aceptada como participante del SPBV.

Dicho procedimiento se circunscribe a validar el cumplimiento de los requisitos de carácter general que establece el artículo 2.17.3.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo regulen, e informar acerca de su acreditación o no las sociedades postulantes.

- 1.2.2. Es aceptado que el RANV opera como un mecanismo habilitante para ejercer las actividades de adquirencia, pero en ningún caso otorga a quienes lo conforman la calidad de entidad vigilada por la SFC, ni constituye un proceso de licenciamiento ante el Estado, ni garantiza el ingreso como participante dentro del sistema de pagos. En consecuencia, la inscripción en el RANV no exime a la sociedad no vigilada que pretende desarrollar la actividad de adquirencia del cumplimiento de los requisitos definidos en el presente reglamento para obtener su acceso como participante.
- 1.2.3. El Adquirente no vigilado, al solicitar su ingreso al sistema de pagos se compromete a mantener y actualizar la vigencia de su inscripción en el RANV, procediendo para el efecto de la forma y dentro de los términos previstos en la Circular Básica Jurídica para el efecto.

En todo caso, la operación y permanencia del Adquirente no Vigilado dentro del sistema de pago se encuentra sujeta a la condición de que dicha inscripción se encuentre vigente.

- 1.2.4. El Adquirente no vigilado está en la obligación de colaborar con la Superintendencia Financiera en los requerimientos de información, atención de visitas y actividades de control en cumplimiento de su atribución de poder verificar, en cualquier momento, el

cumplimiento de los requisitos definidos para el RANV por parte del Adquirente. En todo caso, dicho ente de control podrá cancelar la inscripción de la sociedad no vigilada que desarrolla la actividad de adquirencia cuando: (i) Deje de acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 2.17.3.1.2. del Decreto 2555 de 2010; (ii) No remita la información completa a que se refiere el subnumeral 2.4.1 dentro de los plazos establecidos; (iii) No atienda algún requerimiento de información efectuado por esta Superintendencia o, (iv) El representante legal de la sociedad no vigilada que desarrolla la actividad de adquirencia solicite la cancelación voluntaria del RANV.

- 1.2.5. Conforme al ordenamiento, en caso de que la inscripción en el registro sea cancelada y la sociedad no vigilada que desarrolla la actividad de adquirencia queda inhabilitada, esta deberá: (i) Ordenar inmediatamente la dispersión de los recursos que tuviere por cuenta de los comercios a las cuentas habilitadas por dichos comercios y/o trasladar dichos fondos a la cuenta puente definida por CredibanCo para que culmine el procedimiento; (ii) trasladar los recursos producto de la compensación que no hubiesen sido trasladados a la sociedad no vigilada a la cuenta puente designada por CredibanCo para ser dispersados directamente en favor de los comercios. La sociedad no vigilada deberá informar a la SFC, dentro de los 3 días hábiles siguientes, sobre lo definido para el efecto y su cumplimiento.

1.3 Requisitos y documentación para entregar a la EASPBV:

Las entidades que aspiren a vincularse al Sistema de Pagos de CredibanCo en condición de Participante, deben cumplir con las condiciones previstas en el ordenamiento legal para ello. Además, deberán acreditar las condiciones aquí descritas y entregar la siguiente documentación:

- a) Deberán cumplir, en el caso de las entidades vigiladas, con los requisitos de capital, solvencia y mecanismos de separación de fondos previstos en el Estatuto Orgánico del Sistema de Financiera y regulaciones complementarias y, en el caso de los Adquirentes no vigilados con los requisitos de capital, solvencia o mecanismos de separación de fondos provenientes de órdenes de pago o transferencias de fondos previstos en el artículo 2.17.3.1.2 del Decreto 2555 de 2010.

- b) Deberán entregar a CredibanCo la solicitud de entrada al SPBV, la cual debe ser suscrita por su representante legal, junto con las declaraciones de origen de fondos y autorizaciones para el cotejo, procesamiento y actualización de la información y documentación de ingreso.
- c) Deberán entregar el Certificado de Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera o la Cámara de comercio según sea el caso, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- d) Deberán manifestar su voluntad de adhesión al Reglamento de funcionamiento del Sistema de Pago de CredibanCo y a las condiciones de banco pagador y/o a los reglamentos de los sistemas, en los que participe en cualquier condición, en caso de ser aceptado.
- e) Deberán presentar los estados financieros y balances auditados de los últimos tres años, así como una descripción de la cartera de préstamos, la cual se deberá desglosar por sector económico y niveles de riesgo o siniestralidad.
- f) Deberán suministrar volumen de transacciones, ticket promedio y el número de tarjetas activas, separadas por tipo de producto y emitidas a la fecha para el año anterior y la proyección de los dos años siguientes.
- g) En caso de ser una entidad nueva, deberá allegar el balance social de constitución y un plan de negocios como emisor y/o adquirente dentro del Sistema de Pago de CredibanCo.

Para el caso de Emisor:

- I. Número de tarjetas proyectadas a emitir en el año 1, 3 y 5 luego de su vinculación.
- II. Proyección del número de transacciones generadas por las tarjetas en los años 1, 3 y 5.
- III. Valor del ticket - Voucher promedio de las transacciones en los años 1, 3 y 5.

- h) Deberá presentar los dos (2) últimos informes de gestión. Y si se trata de una sociedad del exterior que se constituirá en Colombia, deberá adjuntar los dos últimos informes de su casa matriz, junto con la información radicada ante la entidad competente para su constitución, como lo son, soporte financiero (niveles de liquidez, activos líquidos o no líquidos), capital requerido para su constitución, así como las recomendaciones o avales de los entes de control cuando aplique, esta información final será validada en conjunto a fin de evaluar requerimientos adicionales.
- i) En relación con su exposición a los riesgos de crédito, liquidez y mercado debe describir o suministrar el SARC, SARL y SARM o el o los esquemas equivalentes con el que cuenta la entidad en el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del Gerente de riesgos y cumplimiento, o quien cuente con este rol, confirmando la aplicación efectiva.
- j) El aspirante deberá comprometerse, en caso de ser aceptado, a constituir las garantías y colaterales exigidos por CredibanCo que se determinen en función de sus niveles de riesgo propios, de acuerdo con las definiciones contenidas en este reglamento acerca de los riesgos financieros. En caso de que la vinculación se solicite a través de un banco Sponsor o banco pagador, se debe allegar la documentación aquí relacionada de ambos actores. El esquema de garantía principal para entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia es un patrimonio autónomo de administración, pago y fuente de pago administrado por una sociedad fiduciaria, y para entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, si dentro del concepto del área legal se determina que no aplica el patrimonio autónomo para el tipo de entidad, se tiene la posibilidad de establecer una carta de crédito o stand by.
- k) Deberá describir la arquitectura de su infraestructura o plataforma tecnológica con énfasis en los mecanismos de redundancia y ciberseguridad y las reglas estándares operativos, técnicos y de seguridad de la entidad.
- l) Deberá, además, acreditar que cuenta con estándares adecuados en relación con:

- I. La prevención, control, monitoreo y mitigación de los riesgos operativos, riesgos de contraparte, crédito y liquidez, previendo a su vez situaciones originadas por errores humanos o fallas en los equipos, tendientes a mantener la continuidad de la operación, así como posibles riesgos visualizados por lo mismo dentro del Sistema de Pago y de manera especial para los procesos relacionados con la compensación.
 - II. La seguridad de la información y ciberseguridad.
 - III. En materia de prevención del riesgo de fraude de emisor y/o adquirente, según el caso, acordes con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales.
- m) Las entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, deben contar, mantener y entregar a la EASPBV la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente. Así mismo, la EASPBV verificará que la certificación PCI-DSS esté vigente. Si el participante obligado a contar con la certificación no la mantiene vigente, no podrá continuar prestando los servicios aquí señalados.
- n) Para el efecto, en relación con su exposición a los riesgos operativos y de seguridad de la información y ciberseguridad aquí previstos lo podrá hacer mediante la descripción o suministro del SARO o esquema equivalente con el que cuenta la entidad en el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del oficial de cumplimiento sobre su aplicación efectiva, así como copia de las certificaciones de calidad pertinentes con las que cuente.
- o) En relación con el sistema de continuidad de negocio, deberá garantizar la implementación de un programa de prevención de los riesgos mencionados y contar con planes de continuidad (tecnológica y operativa) y sistemas de contingencia que permitan tener la tranquilidad frente a la disponibilidad de los servicios.

- p) El aspirante deberá comprometerse, en caso de ser aceptado, a asumir y efectuar los ajustes necesarios para la interconexión de su infraestructura tecnológica con la plataforma del sistema de pagos en condiciones óptimas desde la perspectiva del riesgo operativo y seguridad de la información y ciberseguridad.
- q) Si en el detalle de la Composición Accionaria se registra una sociedad y su participación es igual o superior al 5% es necesario el detalle de la composición de la misma y así sucesivamente con las que se tengan en estas condiciones
- r) En lo que respecta al riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, la entidad vigilada deberá acreditar que cuenta con un SARLAFT que soportará en certificación firmada por su Oficial de Cumplimiento Principal o Suplente, para el caso de la entidad no vigilada deberá presentar documento firmado por el Representante legal que soporte que cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la prevención de estos riesgos.
- s) Deberá aportar la Política de tratamiento y protección de datos personales e informar cualquier modificación realizada a la misma durante la vigencia de la relación contractual con CredibanCo, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su modificación, al correo privacidaddedatos@credibanco.com
- t) Deberá comprometerse en caso de ser aceptado a pagar la tarifa de ingreso fijada por CredibanCo.
- u) Deberá obtener, de ser el caso, la licencia de los sistemas de marca en los que participe para actuar como emisor, adquirente u otorgante de desembolsos en efectivo.
- v) En el evento en que la entidad requiera de un PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, y este requiera conexión con el Sistema de Pagos administrado por CredibanCo, deberá entregar diligenciado el formato denominado “presentación de PSPs”, informando que la entidad ha cumplido con los estándares de debida diligencia previo a la conexión del PSP, respecto del análisis de riesgos operativos y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad, conocimiento de la contraparte y de tratamiento de datos personales.

- w) Deberá informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrá a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos, así como, presentar a CredibanCo la evidencia de estas acciones.
- x) Deberá cumplir con el deber de informar sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago a sus beneficiarios, así como, presentar a CredibanCo la evidencia de estas acciones.
- y) Deberá suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por CredibanCo de forma directa o a través del tercero que este designe, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos para la vinculación y permanencia en Sistema de Pagos administrado por CredibanCo.
- z) Deberá comprometerse a cumplir con el plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo antes descritas, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.

1.3.1 Requisitos y documentos a entregar a la EASPBV por parte de las Pasarelas y Agregadores:

- a) Solicitud de entrada al SPBV, la cual debe ser suscrita por su representante legal.
- b) Manifestar su voluntad de adhesión al Reglamento de funcionamiento del Sistema de Pago de CredibanCo y a los Términos y Condiciones en los cuales se establecerán las condiciones técnicas, operativas y de seguridad aplicables.
- c) Certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio o la entidad que para el efecto cumpla con estas funciones, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- d) Diligenciamiento de formato con los campos mínimos requeridos para la gestión del riesgo LA/FT.
- e) Presentar diligenciado el formato de KYC que soporte que cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la prevención de estos riesgos.
- f) Los Agregadores con tecnología de CredibanCo, deberán presentar los Estados Financieros suscritos por su Representante Legal, Contador y los balances a seis dígitos de los últimos tres años a la fecha de vinculación.

- h) Documento explicativo de las reglas estándares operativos, técnicos y de seguridad de la entidad.
- i) Política de tratamiento y protección de datos personales. En caso de que ésta presente cambios durante la vigencia de la relación contractual con CredibanCo, se deberán informar los cambios a CredibanCo dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su modificación al correo privacidaddedatos@credibanco.com
Descripción de la arquitectura de su infraestructura o plataforma tecnológica con énfasis en los mecanismos de redundancia y ciberseguridad y las reglas estándares operativos, técnicos y de seguridad de la entidad. Deberá, además, acreditar que cuenta con estándares adecuados en relación con:
 - I. La prevención, control, monitoreo y mitigación de los riesgos operativos, previendo a su vez situaciones originadas por errores humanos o fallas en los equipos, tendientes a mantener la continuidad de la operación, así como posibles riesgos visualizados por lo mismo dentro del sistema de pago de bajo valor.
 - II. La seguridad de la información y ciberseguridad: Documento explicativo de las reglas estándares de Seguridad de la Información y Ciberseguridad o Certificación de implementación y cumplimiento del SGSI Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, emitida por la entidad y/o representante legal.
- j) Cuando efectúe la prestación de servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, deben contar, mantener y entregar a la EASPBV la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente. Así mismo, la EASPBV verificará que la certificación PCI-DSS esté vigente. Si el participante obligado a contar con la certificación no la mantiene vigente, no podrá continuar prestando los servicios aquí señalados y se procederá con la suspensión del SPBV.
- k) Cuando la vinculación se realice para la Pasarela con modelo agregador y Agregador, se debe anexar la certificación de su relacionamiento contractual con la entidad adquirente.

- l) El Participante con dispositivos (venta presente) propios deben aportar las siguientes certificaciones PCI PTS, PCI PIN, PCI SSF, Certificado de dispositivo EMV y Co.
- m) Las Pasarelas con modelo agregador y los Agregadores, deberán informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos, así como, presentar a CredibanCo la evidencia de estas acciones
- n) Cumplir con el deber de informar sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago a sus beneficiarios, así como, presentar a CredibanCo la evidencia de estas acciones
- o) Suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por CredibanCo de forma directa o a través del tercero que este designe, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos para la vinculación y permanencia en SPBV administrado por CredibanCo.
- p) Deberá comprometerse a cumplir con el plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo antes descritas, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.
- q) En el evento en que el Participante requiera de un PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, y este requiera conexión con el Sistema de Pagos administrado por CredibanCo, deberá entregar diligenciado el formato estipulado por CredibanCo para el efecto, informando que la entidad ha cumplido con los estándares de debida diligencia previo a la conexión del PSP, respecto del análisis de riesgos operativos y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad, conocimiento de la contraparte y de tratamiento de datos personales.
- r) Durante su vinculación como Participante al Sistema de Pagos administrado por CredibanCo el Participante deberá realizar notificación a CredibanCo respecto de PSP: (i) Presentación del PSP que requiera conexión con CredibanCo a través del formato estipulado para dicho efecto y acreditando que la entidad ha cumplido con los estándares de debida mencionados en el literal anterior, (ii) Solicitud de desconexión del PSP y (iii) cualquier

novedad que deba ser reportada a CredibanCo relacionada con el PSP.

s) Garantizar que en su relación contractual con los PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, se establezcan las siguientes obligaciones a cargo del PSP:

(i) Cumplir tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua para la permanencia de la conexión, con las disposiciones y requisitos definidos por CredibanCo a nivel técnico, operativo, gestión de lavado de activos, continuidad, riesgo operacional, datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad.

(ii) Suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por CredibanCo de forma directa o a través del tercero que este designe, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua, para la permanencia de la conexión al Sistema de Pagos administrado por CredibanCo.

(iii) Deberá comprometerse a cumplir con el plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo antes descritas, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.

(iv) Suscribir los documentos de conexión para el PSP, establecidos por CredibanCo.

(f) Pueden adicionarse a los requisitos mencionados, otros documentos de acuerdo con el tipo de producto o servicio solicitado, lo cual se le notificará debidamente al solicitante.

1.4 Análisis y decisión del Comité de Acceso: La solicitud será estudiada y decidida por el Comité de Acceso dentro de los noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha en que este complete la solicitud de acceso, surtidos los cuales, sin decisión de dicho comité, la solicitud de ingreso se entenderá como aceptada.

1.4.1 Rechazo de la solicitud de acceso: En caso de rechazo de la solicitud de acceso, el Comité de Acceso informará al solicitante los motivos detallados de la misma, para lo cual:

- a) El aspirante podrá apelar a la Junta Directiva de CredibanCo. Debiéndose marginarse de la decisión, los miembros de junta que integran el Comité de Acceso, siendo sus plazas ocupadas para el efecto por los miembros suplentes.
- b) En el evento de que el recurso conlleve objeciones de naturaleza técnica, la junta designará una comisión de pares técnicos que podrán hacer parte de otras entidades vigiladas para que emitan su opinión sobre los puntos en disputa.
- c) El trámite anterior y su decisión no podrá superar los 90 días contados a partir de la radicación de apelación.

1.4.2 Aceptación de la solicitud de acceso

- a) La entidad que cumpla satisfactoriamente con los requisitos para ser admitida pagará la tarifa, y se formalizará su vinculación, fijándose de común acuerdo el plan de pruebas y su entrada a producción.
- b) En el evento en que el participante no cuente o pueda contar con una cuenta de depósito en el Banco de la República, se convendrá un esquema para el manejo de la compensación con él mismo.
- c) Al momento de ingreso el adquirente no vigilado se obligará incondicionalmente a través de carta de compromiso a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos previstos en el régimen vigente y, convendrá con CredibanCo la suscripción de la garantía bancaria, aseguraticia o mobiliaria en respaldo de dicho compromiso.

1.5 Implementación y acceso al SPBV

Aceptada la solicitud de acceso, la conexión del nuevo participante se realizará dentro del término que demande el programa convenido para la legalización del ingreso, inducción del participante e interconexión tecnológica, el cual no podrá ser en ningún caso mayor a seis (6) meses, y

surtiéndose las etapas y plazos que a continuación se mencionan y que hacen parte del procedimiento de implementación:

1.5.1. Alcance de la implementación (5 días)

Corresponde a tareas administrativas, de definición, estimación y aceptación.

- a) Carta de Intención y apertura de la Implementación. La carta de alcance es donde la entidad financiera indica el propósito de su requerimiento, allí se debe informar el detalle del servicio que desea implementar el cliente.
- b) Reunión inicial con la entidad. En esta sesión, se coordina el acompañamiento de las áreas necesarias para aclarar inquietudes o definir el alcance de la implementación de acuerdo con la solicitud de la entidad.
- c) Elaboración del cronograma. Se realiza un cronograma base con las actividades necesarias para la implementación y donde se estiman los tiempos necesarios para llevar a cabo cada tarea.
- d) Aprobación del cronograma. La entidad o Cliente realiza emite un concepto de aprobación sobre el cronograma estructurado, en caso de estar en desacuerdo o si requiere incluir actividades adicionales, los debe indicar a fin de realizar los ajustes pertinentes y que CredibanCo haga entrega de un nuevo cronograma para su aprobación.

Nota: La estimación del cronograma puede variar, dependiendo de la cantidad de Bines y esquema de autorización.

1.5.2. Asignación del bin por parte de la franquicia (22 días). Se realiza el diligenciamiento y radicación del formulario requerido por la franquicia para solicitar la asignación de un nuevo Bin.

- a) Envío de formulario Bin license Agreement diligenciado. La entidad o cliente realiza el envío del formulario BLA "Bin License Agreement" diligenciado en su totalidad, donde indica la información referente

al nuevo Bin que requiere, como: uso, producto (Débito o Crédito), tipo de producto (Gold, Platinum, infinite, otros), rango, longitud.

- b) Sometimiento del formulario y apertura del caso en visa. Una vez recibido el formulario por parte de la entidad, se procede a solicitar el visto bueno por parte de la Gerencia de Operaciones, luego se somete el formulario ante la franquicia, el cual genera un numero de caso VCSA, con el cuál se realiza el seguimiento correspondiente en caso de que se deban realizar ajustes o se tengan inquietudes por parte de VISA.
- c) Asignación de Bin(es) por parte de Visa. Si el formulario no presenta novedades, la franquicia toma un tiempo promedio de 20 días hábiles en confirmar la asignación del nuevo Bin.

1.5.3. CONECTIVIDAD AMBIENTE DE PRUEBAS Y PRODUCCION (60 días para canal dedicado, 15 días para VPN)

Se lleva a cabo si la entidad requiere un nuevo canal de conectividad.

- a) Validación tipo de conectividad con telecomunicaciones. De acuerdo con el requerimiento de la entidad, se definirá con las áreas de infraestructura y telecomunicaciones de CredibanCo, la opción que más se ajuste a las necesidades del cliente, después se solicita la habilitación de conectividad, a través de correo electrónico por medio del formulario correspondiente.
- b) Solicitud de IPs y puertos pruebas y producción. Se radica un caso en Service Manager, al área de autorización y enrutamiento, donde se solicita la asignación de puertos y tarjeta tándem en pruebas y producción, adicional a ello se debe indicar el código de compensación de la entidad solicitante.
- c) Habilitación permisos de Firewall pruebas y producción. Una vez se cuente con la asignación de puertos e IP's, se radica un Service al área de infraestructura y telecomunicaciones para solicitar la configuración de la nueva conexión, luego se radica una nueva solicitud, para asignación de permisos de firewall

- d) Pruebas de conectividad ambiente pruebas y producción. Se debe citar a una sesión de pruebas con la entidad y el área de telecomunicaciones para verificar que exista comunicación y tráfico en la conexión establecida.

1.5.4. CEREMONIA DE LLAVES AMBIENTE DE PRUEBAS Y PRODUCCIÓN (5 días)

- a) Envío carta autorizado a CredibanCo realizar la siembra de llaves genéricas de visa. La entidad envía una carta, donde autoriza a CredibanCo como EASPBV para que se siembren las llaves genéricas de VISA en el Bin asignado para realizar las pruebas correspondientes.
- b) Envío formatos pruebas ceremonia ambientes pruebas y producción. La entidad financiera diligencia el formato de solicitud de ceremonia de llaves, donde debe indicar las llaves que requiere sembrar.
- c) Confirmación de fecha siembra llaves genéricas de visa en ambiente de pruebas. El buzón de pruebas ceremonias, realiza la gestión al interior y le indica a la entidad la fecha en la cual se llevará a cabo el proceso de siembra de llaves genéricas de VISA.
- d) Tramite y asignación de la ceremonia de llaves. El buzón de pruebas ceremonias, realiza el agendamiento correspondiente donde convoca a los custodios (Entidad/CredibanCo), ingeniero asignado, seguridad de la información y a la entidad para llevar a cabo la ceremonia, se le indica a la entidad la fecha, la hora y lugar en el cual se llevará a cabo el proceso de siembra de llaves en producción.
- e) Realización ceremonia de llaves. Se lleva a cabo el proceso de ceremonia de llaves de forma presencial para el ambiente de Producción, en la fecha, lugar y hora indicados, con el acompañamiento, de la entidad, custodios e ingeniero asignado, resultante de ello se entrega el acta firmada con los dígitos de chequeo resultante de la siembra de llaves con dos copias una para la Entidad y la otra para CredibanCo por todos los participantes.

- f) Sometimiento de los criptogramas y dígitos de chequeo en la plataforma de visa. Se solicita el envío de los criptogramas resultantes de la ceremonia de llaves, para someterlos ante la franquicia a través del formulario Key Management, allí se relacionan los criptogramas y dígitos de chequeo.
- g) Proceso de traducción de llaves por parte de visa de los criptogramas y dígitos de chequeo en la plataforma de visa. La franquicia procesa el archivo Key Management y realiza la siembra de los criptogramas enviados en sus sistemas sobre el Bin indicado.

1.5.5. PARAMETRIZACIÓN BIN(ES) EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN A NIVEL INTERNACIONAL (35 días porque cada formulario se envía separadamente)

- a) Envío formulario Bin Installation diligenciado. La entidad realiza el envío del formulario Bin Installation diligenciado en su totalidad, donde debe indicar las configuraciones que deben parametrizarse sobre el nuevo Bin.
- b) Sometimiento del formulario y apertura del caso en visa. Una vez recibido el formulario por parte de la entidad, el analista de implementación, procede a someterlo ante la franquicia a través de la plataforma GCIQ, se genera un numero de caso VCSA, con el cuál se realiza el seguimiento correspondiente en caso de que se deban realizar ajustes o se tengan inquietudes por parte de VISA.
- c) Cumplimiento fecha puesta en producción. Si el formulario no presenta novedades, la franquicia toma un tiempo promedio de 20 días hábiles en confirmar la parametrización del nuevo Bin.
- d) Envío formulario GCAS diligenciado. La entidad realiza el envío del formulario GCAS diligenciado en su totalidad, donde se solicita la activación del servicio para reposición de tarjeta en caso de perdida.
- e) Sometimiento del formulario y apertura del caso en visa. Una vez recibido el formulario por parte de la entidad, el analista de

implementación, procede a someterlo ante la franquicia a través de la plataforma GCIQ, se genera un numero de caso VCSA, con el cuál se realiza el seguimiento correspondiente.

- f) Confirmación procesamiento GCAS por parte de visa. Si el formulario no presenta novedades, la franquicia toma un tiempo promedio de 15 días hábiles en confirmar la parametrización del nuevo Bin.

1.5.6. REALCE DE TARJETAS DE PRUEBAS (5 días promedio se depende del Estampador de las tarjetas seleccionado por la Entidad)

- a) Posterior a la fecha de puesta en producción Visa internacional. Una vez se confirme la correcta parametrización del Bin en ambiente de producción internacional, la entidad debe realizar el proceso de realce de plásticos de pruebas, teniendo cuenta las llaves sembradas.
- b) Generación de plásticos por parte de la entidad. La entidad realiza la solicitud a su realizador de confianza, para que este genere los plásticos de pruebas bajo el Bin asignado, adicionalmente este proceso se realiza para la puesta en producción y realizar las pruebas de la salida.

1.5.7. PARAMETRIZACIÓN DE BIN(ES) EN AMBIENTE DE PRUEBAS (5 días)

- a) Envío formulario Base 24 diligenciado. La entidad envía el formulario indicado, completamente diligenciado, allí debe indicar los parámetros que serán configurados en el Bin para la ejecución de pruebas, como lo son esquema de autorización, limites, mensajería, tokens, prevalidaciones, criptogramas, enrutamiento POS y ATM, costo de transacciones, entre otros.
- b) Sometimiento del formulario y apertura del caso en CredibanCo. Una vez recibido el formulario, este se radica a través de un caso en Service mánager al ingeniero de enrutamiento y autorización, para su revisión y visto bueno.
- c) Retroalimentación del formulario. En caso de que el ingeniero de enrutamiento y autorización haya detectado alguna anomalía en el

diligenciamiento del formulario, se le debe informar a la entidad para que realice la revisión y el respectivo ajuste, una vez enviado, se radica nuevamente al ingeniero a través de otro caso Service, para su aprobación.

- d) Parametrización del bin(es) en ambiente de pruebas. De acuerdo con las parametrizaciones solicitadas por la entidad, el ingeniero de enrutamiento y autorizaciones procede a realizar la configuración del Bin en el Core en ambiente de pruebas.

1.5.8. CERTIFICACIÓN DE BIN(ES) A NIVEL NACIONAL (25 días)

- a) Solicitud programación ventanas de pruebas. La entidad financiera diligencia el formato de solicitud de ventanas de pruebas, donde debe indicar que realizara la ejecución de pruebas de certificación para la implementación en curso e informar los canales a probar como, ATM propios y Servibanca, POS CredibanCo, POS Redeban, simuladores VTS o Pago Automático, entre otros.
- b) Notificación de la Entidad de la ventana asignada. La persona encargada del buzón de pruebas ceremonias, realiza la gestión al interior y le indica a la entidad la asignación de las ventanas solicitadas, informando la fecha, hora e ingeniero asignado.
- c) Ejecución de Scripts de pruebas. Durante las ventanas de pruebas asignadas, se lleva a cabo el proceso de certificación a través de la ejecución del script de pruebas definido por CredibanCo, con el cual se debe garantizar el correcto funcionamiento del Bin respecto a los servicios y funcionalidades habilitados, si la Entidad desea puede realizar scripts propios una vez terminada la certificación con CredibanCo.
- d) Validación de los archivos de canje y compensación. Resultante de las pruebas ejecutadas de las transacciones financieras, el ingeniero asignado de enrutamiento y autorización ejecuta el archivo EPTA (archivo Resultante de las pruebas) y procede a realizar la solicitud para generación de los archivos de canje y compensación (proceso batch), los cuales pueden ser EXTT, DEPO, CAET, CANR, CANT.

- e) Carta de certificación. Una vez finalizado el proceso de pruebas, la entidad financiera, debe emitir una carta con concepto de certificación, la cual debe ser entregada con firma y membrete de la entidad en formato PDF, en ella se debe indicar el número del Bin, que las pruebas y el procesamiento de archivos de canje y compensación tuvieron resultados satisfactorios, se debe informar la fecha en la cual se llevara a cabo el paso a producción. Esta carta debe ser radicada a través de un service, al especialista de autorización y enrutamiento para su revisión y aprobación del paso a producción
- f) Solicitud enrutamiento entidades adquirentes para inclusión de Bin(es) en sus ATMs. El analista de implementaciones Operativas CredibanCo que está llevando la implementación, ejecuta una macro previamente configurada con la información del nuevo Bin, a través de esta se solicita a las demás entidades financieras adquirentes, el enrutamiento de las transacciones que reciban en sus ATM's ya sea a CredibanCo o directamente a la entidad emisora. Se sugiere realizar esta actividad 10 días antes del paso a producción. Las Entidades adquirentes deben dar respuesta de esta inclusión por medio de vía electrónico.

1.5.9. PARAMETRIZACIÓN DE BIN(ES) EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN (5 días)

- a) Envío formulario formulario de configuración de parámetros diligenciado. La entidad envía el formulario indicado, completamente diligenciado, tomando como referencia el enviado en ambiente de pruebas, igualmente allí debe indicar los parámetros que serán configurados en el Bin para la ejecución de pruebas, como lo son esquema de autorización, límites, mensajería, tokens, prevalidaciones, criptogramas, enrutamiento POS y ATM, costo de transacciones, entre otros.
- b) Sometimiento del formulario y apertura del caso en CredibanCo. Una vez recibido el formulario, este se radica a través de un caso en Service manager al ingeniero de enrutamiento y autorización, para su revisión y visto bueno

- c) Retroalimentación del formulario y apertura del caso en CredibanCo. En caso de que el ingeniero de enrutamiento y autorización haya detectado alguna anomalía en el diligenciamiento del formulario, se le debe informar a la entidad para que realice la revisión y el respectivo ajuste, una vez enviado, se radica nuevamente al ingeniero a través de otro caso Service, para su aprobación
- d) Parametrización del bin(es) en ambiente de producción . De acuerdo con las parametrizaciones solicitadas por la entidad, el ingeniero de enrutamiento y autorizaciones procede a realizar la configuración del Bin en el Core en ambiente de producción, el mismo día que indicó la Entidad en la carta de certificación de la salida a Producción.

1.5.10. PUESTA EN PRODUCCION (3 días)

- a) Coordinación puesta salida a producción. Una vez aprobada la carta de certificación y el formulario de configuración, se coordina una sesión con la entidad, el ingeniero asignado para el paso a producción, el ingeniero que realizara el control dual y el analista de implementaciones. Los pasos a producción se realizan los lunes, martes y miércoles, en el horario de 3:00 a 6:00 am (La hora de inicio se define de acuerdo con la complejidad del tema). Durante este tiempo se le solicita a la entidad realizar pruebas Piloto en comercios y Atms 24horas, para garantizar el correcto funcionamiento del nuevo Bin.
- b) Monitoreo transaccional. Una vez completado el cambio en producción, el analista de implementaciones a través de la herramienta Data Analyzer realiza el monitoreo transaccional del nuevo Bin, revisando los motivos de declinación y total de aprobaciones sobre tx realizadas. Este monitoreo se realiza durante todo el día.
- c) Acta de cierre. Días después del paso a producción, se realiza en conjunto con la Entidad el diligenciamiento del acta de cierre a través del formulario establecido en la herramienta FORMS, el

objetivo de este documento es contar con la retroalimentación del proceso e identificar oportunidades de mejora.

1. **Desvinculación de un Participante.**

La desvinculación de un participante puede obedecer a una de las siguientes causas:

2.1 Retiro Voluntario. Cualquier participante puede retirarse mediante comunicación suscrita por el Representante Legal dirigida al Comité de Acceso, entregada en las oficinas principales de CredibanCo, con una antelación no inferior a ciento ochenta (180) días a la fecha de efectividad, lo que se entiende sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones a su cargo.

2.2 Retiro por Mutuo acuerdo: Retiro que se hará en las condiciones convenidas. Tanto la causal de retiro prevista en el punto anterior como la presente, pueden conllevar la suscripción de un acuerdo de asistencia en terminación.

2.3 Suspensión del participante: Se puede presentar por suspensión del Registro RANV para el caso de los Adquirentes no vigilados, por razones de riesgo financiero según las políticas internas de CredibanCo para este tema (no aplicable a Pasarelas y Agregadores), o por vencimiento de la Certificación PCI DSS (no aplicables a participantes vigilados por la Superintendencia Financiera).

En caso de suspensión por vencimiento de la Certificación PCI DSS se procederá a la desconexión del Participante de la infraestructura tecnológica de CredibanCo.

En caso de que una Pasarela con modelo agregador o Agregador no demuestre su relacionamiento con una entidad Adquirente, se procederá a su suspensión, hasta tanto sea regularizada esta situación, de igual forma, se realizará su desconexión de la infraestructura tecnológica de CredibanCo.

2.4 Inhabilitación para la actividad: En caso de intervención administrativa del participante con fines liquidatorios o para el evento de los Adquirentes no Vigilados en el caso de la cancelación de su registro en el RANV.

2.5 Exclusión de un Participante: Con el voto afirmativo de la mayoría de sus miembros, el Comité de Acceso podrá decidir la exclusión de un participante cuando se presente a su juicio una justa causa para ello. Se consideran justas causas las siguientes:

- 2.5.1 La repetida violación o inobservancia de los reglamentos de CredibanCo y/o de las condiciones definidas para bancos pagadores y/o de los reglamentos de los sistemas de marca y/o de otros reglamentos y manuales de operación emanados de la Junta Directiva de CredibanCo.
- 2.5.2 El incumplimiento de las obligaciones y deberes contenidos en la ley a cargo del participante o la reiterada calificación de sus actividades como no autorizadas o inseguras por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y/o la Superintendencia de Economía Solidaria en el caso de los vigilados por dicha entidad.
- 2.5.3 La realización por parte del Participante de prácticas poco ortodoxas o confiables ajenas al deber de diligencia, corrección, honorabilidad y demás componentes de la buena fe objetiva que pongan en peligro la integridad o seguridad del Sistema de Pago de CredibanCo.
- 2.5.4 La negativa o demora reiterada en el pago de las tarifas, comisiones, cuotas o demás obligaciones frente a CredibanCo, otros Participantes o entidades que hagan parte del sistema de pago.
- 2.5.5 El incumplimiento parcial o total, reiterado o no de sus obligaciones, que no haya sido enervado luego de una comunicación formal por incumplimiento por parte de CredibanCo, y/o el no pago inmediato de la compensación a su cargo, incluyendo el cumplimiento defectuoso o tardío de la misma.
- 2.5.6 El deterioro patrimonial que haga temer razonablemente que el Participante incumplirá parcial o totalmente con el pago de la compensación.
- 2.5.7 La inclusión de la entidad, de sus accionistas, directores o administradores en las listas internacionales vinculantes para Colombia u otras listas de control o el inicio en su contra de acciones de extinción de dominio por alguno de los delitos fuente de lavado de activos, o de la financiación del terrorismo o por corrupción, soborno o fraude.

- 2.5.8 El incumplimiento del plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos para la vinculación y permanencia en el SPBV administrado por CredibanCo, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.
- 2.5.9 En caso de que una Pasarela con modelo Agregador o Agregador con tecnología propia no logre conseguir el respaldo de una entidad Adquirente será objeto de exclusión del sistema de pago de bajo valor.
- 2.6 La desvinculación, cualquiera que sea su causa, no libera al Participante de las obligaciones financieras o de otra índole a su cargo que mantenga con los demás participantes y actores del sistema y con la sociedad administradora del mismo, incluyendo las obligaciones contingentes que se descubran con posterioridad a la fecha en que se haga efectiva la desvinculación del Participante, dentro de los plazos contemplados para el manejo de controversias, reclamaciones, vigencia de las tarjetas y de los BIN en los Reglamentos operativos de los sistemas de marca.
- 2.7 Sin perjuicio de que por otros canales mantenga la relación con los sistemas de marca, queda el participante igualmente obligado a entregar los emblemas de los sistemas de marca, papelería, material de publicidad y demás elementos relacionados con la operación dentro del sistema de pago de CredibanCo, tales como los manuales de operación y documentación relacionada con el sistema de pago y se abstendrá de utilizarlos desde el momento de su retiro, -salvo que conserve su relación con el respectivo sistema de marca-, así como a emplear los nombres de las marcas, lemas o distintivos que puedan producir confusión en el público, so pena de ser requerido para que indemnice por los perjuicios que cause.

CAPÍTULO SEIS. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cualquier conflicto en relación con el presente reglamento, interpretación, ejecución, aplicación, cumplimiento, incumplimiento, sea que se trate de diferencias entre CredibanCo y la Entidad Participante, de las Entidades Participantes entre sí o entre estas o algunas de ellas y CredibanCo, se resolverá por los mecanismos de solución de controversias definidos en el presente Reglamento de Funcionamiento de CredibanCo, en los contratos de Interoperabilidad suscritos y/o en los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca internacionales o locales, según el caso.

Las diferencias entre las partes que no puedan ser resueltas a través de los mecanismos anteriores, se someterán a la justicia ordinaria.

CAPÍTULO SIETE. AUDITORIAS A CREDIBANCO

1. El sistema de pagos se sujeta permanentemente a auditorias, pruebas, certificaciones y demás verificaciones ordenadas por iniciativa de la propia administración y practicadas por expertos externos, en su empeño de afianzar una mejora continua y procurar alcanzar los mayores estándares de seguridad y confiabilidad de su infraestructura y de sus procesos.
2. No obstante, el sistema de pagos no rehúye el escrutinio por parte de las autoridades y de sus propios participantes.
3. Con el objeto de facilitar estas instancias de control en favor de los participantes sin que interfiera con el desarrollo normal de la actividad de compensación y liquidación, se establecen las siguientes reglas para su racionalización:
 - 3.1. Toda auditoria que se practique a CredibanCo, como la auditoría a los procesos, aspectos técnicos, contabilidad, libros y correspondencia, requerirá de la autorización de la ley o de la Junta Directiva de CredibanCo y/o reglamentos de CredibanCo y/o reglamentos operativos de los sistemas de marca internacionales o locales.
 - 3.2. Cuando un Participante desee practicar una auditoría a CredibanCo, diferente a aquellas de que trata la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, dicho Participante deberá solicitarle a la Junta Directiva de CredibanCo la autorización necesaria para practicarla, mediante escrito que contenga el alcance de la auditoría requerida. La Junta, al considerar la solicitud, podrá negar la práctica de la auditoría, autorizarla con el alcance solicitado o autorizarla con un alcance dado, diferente del solicitado.
 - 3.3. Toda auditoría que se practique a CredibanCo por los participantes del sistema, ya sea una de las que requiere previa autorización de la Junta Directiva de CredibanCo o de aquellas autorizadas por la ley, como la prevista en la Circular Básica Jurídica, solo podrá practicarse por una firma de auditoría independiente de reconocido prestigio y experiencia en su campo, designada por la Junta Directiva de CredibanCo. El informe de visita correspondiente a cada una de las auditorías

practicadas en CredibanCo de aquellas de que trata este numeral, se remitirá al participante interesado y tendrá carácter confidencial. Este, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya recibido de la firma auditora, deberá remitir copia del informe de visita del caso a CredibanCo, quien podrá hacerle llegar al respectivo Participante, si lo estimare pertinente, sus comentarios y explicaciones. respecto del informe correspondiente.

- 3.4. Para los efectos de las auditorías previstas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Junta Directiva de CredibanCo designará una sola firma de reconocido prestigio y experiencia en auditorías, que realizará las visitas del caso para verificar que cada uno de los Participantes de CredibanCo tenga los planes de contingencia y continuidad a que allí se hace referencia y funcionen en las condiciones esperadas. Las visitas de auditoría de que aquí se trata se practicarán, por la firma de auditoría designada, con la periodicidad que determine la Junta Directiva de CredibanCo. Dicha firma producirá un informe específico para cada una de las mencionadas Entidades Financieras Participantes que le será remitido a la Entidad correspondiente y que tendrá carácter confidencial.
4. El costo de la auditoría de que trata el numeral anterior, será asumido por CredibanCo. Si es aprobada por la Junta Directiva de CredibanCo una auditoría adicional solicitada por un Participante, el costo de la misma deberá ser asumido por el solicitante.

TERCERA PARTE. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INHERENTES A LA ACTIVIDAD DENTRO DEL SISTEMA

CAPÍTULO PRIMERO. ELEMENTOS GENERALES

1. De acuerdo con el marco normativo de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor, son deberes propios de aquellas, entre otros:
 - 1.1. Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad de compensación y liquidación, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.
 - 1.2. Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
 - 1.3. Exigir a sus participantes contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del sistema de pago de bajo valor en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad de compensación y liquidación y aquellos asociados con su participación dentro del sistema de pago de bajo valor, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez.
 - 1.4. Exigir a sus participantes contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
2. Se entiende por riesgo inherente el riesgo propio de la actividad de compensación y liquidación, sin tener en cuenta el efecto de los controles, esto es, aquel al que se encuentra expuesto la entidad administradora del sistema de pagos, los participantes y/o el sistema de pagos en desarrollo o con ocasión de su actividad en ausencia de

acciones positivas enderezadas a la identificación y gestión de tales riesgos relevantes por parte de la entidad administradora del sistema de pagos o los participantes y otros actores a fin de evitar o modificar su probabilidad de ocurrencia o mitigar su impacto y que comprenden, pero se limitan a los riesgos de contraparte, crediticio, de liquidez, sistémico, de caídas del servicio y continuidad del negocio, riesgo operativo, de ciberseguridad y seguridad de la información y ciberseguridad, legal, éticos y morales, de reputación, de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otros.

3. La regulación de la información y los riesgos inherentes a la actividad del sistema de pagos vinculados a la seguridad de la información y ciberseguridad serán objeto de desarrollo en la Cuarta Parte de este Reglamento de Funcionamiento, por lo que este apartado se referirá a los riesgos de crédito, legal incluyendo el de contraparte, de liquidez, sistémico, operativo incluyendo el riesgo de fraude, de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otros.
4. Por regla general, en la gestión y manejo de los riesgos inherentes a la actividad se entiende que la entidad administradora de sistemas de pagos y los participantes se sujetan a la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia relativa a la gestión de tales riesgos vigente en cada momento de la relación, cuyos términos se entienden incorporados al presente Reglamento de Funcionamiento.
5. En el caso de las entidades no vigiladas, en la medida en que su régimen legal propio no les imponga la implementación de sistemas análogos para la gestión de cada uno de los riesgos inherentes a su actividad o no fijen directrices para el efecto, en desarrollo del reenvío realizado en el numeral anterior, dichas entidades implementarán con base en el criterio de los equivalentes funcionales dichos sistemas de gestión del riesgo atendiendo las características y volumen de su operación, incluyendo los mecanismos de auditoría y control interno.
6. En la gestión de los riesgos inherentes y la continua actualización de tales esquemas de gestión al estado del arte se tendrán en consideración los principios, pilares, políticas y recomendaciones desarrolladas o promovidas por los organismos multilaterales que se ocupen de aquellos riesgos inherentes a la actividad financiera y la operación de sistemas de pago, tales como el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica

(GAFILAT), la Organización de la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), entre otros.

7. En la gestión de los riesgos inherentes y la continua actualización de tales esquemas de gestión al estado del arte se procurará ajustar la operación a los estándares internacionales y locales que mejor se adecuen a las características del sistema de pagos y se propenderá a nivel local a través de entidades como la Asociación Bancaria e INCOCREDITO por la adopción de estándares homogéneos a nivel de la industria.
8. En cualquier caso, en los acuerdos de interoperabilidad del sistema de pagos y en los acuerdos suscritos por la entidad administradora del sistema de pagos y/o sus entidades participantes con proveedores de tecnología o servicios dentro de la cadena de valor o de misión crítica de la actividad, se replicarán las cautelas enderezadas a la gestión de los riesgos inherentes, de manera que la interoperabilidad y tercerización de procesos no escape al marco de control y represente un espacio de vulnerabilidad para el sistema de pagos.
9. El modelo de control y gestión de riesgos inherentes a la actividad de la entidad administradora del sistema de pagos, así como de los participantes y otros actores relevantes hace parte del esquema de buen gobierno corporativo de aquellas y, en su conjunto, en tanto están llamados a orientar su proyección y repercutir en el sistema de pagos, se entienden para todos los efectos como parte integrante de la gestión de riesgos dentro del sistema de pagos.
10. El modelo de control y gestión de riesgos inherentes a la actividad de la entidad administradora del sistema de pagos, así como de los participantes y otros actores relevantes, en la medida en que su proyección dentro del sistema de pagos conlleve riesgos para el sistema de pagos y todos los agentes que interactúan dentro o con el mismo, debe ser adecuado a las características del riesgo dentro de los sistemas de pago, ser integral y adaptarse al entorno económico y regulatorio cambiante de la actividad. De igual forma, los órganos sociales y otras unidades especializadas de buen gobierno determinarán sobre bases éticas y racionalmente económicas el apetito al riesgo y participarán activamente en el diseño y actualización de las políticas y estrategias de gestión del riesgo, bajo

un esquema transversal que incluya en dicha gestión a todas las áreas de negocio y operación, de manera que las decisiones y procesos de toda la organización estén precedidos y orientados por una cultura del riesgo, siendo objeto de reporte, evaluación, seguimiento y supervisión tanto de las áreas de negocio y operación, como de los órganos directivos, administrativos y órganos de control interno y revisoría fiscal.

11. La tercerización o contratación de segmentos de la operación o cadena de valor con proveedores de tecnología, servicios tecnológicos u otros terceros, no excusa frente al sistema de pagos a la entidad administradora del sistema de pagos, participante o actor relevante en cuestión, de la gestión del riesgo de los segmentos y procesos entregados en outsourcing o contratados con terceros.
12. En la medida en que el modelo de control y gestión de riesgos inherentes a la actividad de la entidad administradora del sistema de pagos, así como de los participantes y otros actores relevantes hace parte del esquema de buen gobierno, su debido cumplimiento y efectividad deberá hacer parte del Sistema de Control Interno (SCI) que, conforme a las previsiones prudenciales de la Superintendencia Financiera de Colombia está integrado por el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:
 - 12.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad.
 - 12.2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la entidad.
 - 12.3. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
 - 12.4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información generada por la organización.
 - 12.5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.

- 12.6. Brindar mayor seguridad a los diferentes grupos de interés que interactúan con la entidad.
13. En desarrollo de la regulación prudencial, los sistemas de control interno de la entidad administradora del sistema de pagos, sus participantes y otros actores relevantes se sujetarán conforme al principio de la buena fe objetiva y sobre bases profesionales a los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión en procura de alcanzar la efectividad y cumplimiento de las políticas de gestión de riesgos y ajustar su operación al marco normativo de la actividad.
14. En el anterior propósito, las entidades que conforman el sistema de pagos deben consolidar una estructura de gestión humana y de control interno que promueva una cultura y ambiente de control enfocado a la gestión integral del riesgo en todos los niveles.
15. La gestión del riesgo dentro del sistema de pagos, alineada con la regulación prudencial, busca la minimización de los costos y daños causados por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de los métodos que resulten más apropiados para el tratamiento y monitoreo de los mismos, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos del sistema de pagos y sus agentes, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto, a través de los siguientes procedimientos generales de gestión:
- 15.1. Identificación de las amenazas y las fuentes de las mismas.
- 15.2. Evaluación y priorización de los riesgos, teniendo en cuenta los factores propios del entorno y la naturaleza de la actividad de compensación y liquidación.
- 15.3. Adopción de mecanismos específicos de administración de los distintos riesgos; para preservar la integridad, calidad y continuidad del servicio; para prevenir, atender emergencias y administrar de crisis; para contar con la disponibilidad de planes de contingencia y respuesta a las fallas e interrupciones específicas de los sistemas o procesos enderezados a aportar capacidad de retorno a la operación normal.

- 15.4. Elaboración de mapas de riesgos objeto de actualización periódica.
- 15.5. Establecimiento de indicadores de gestión y medición cualitativa y cuantitativa de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y de su impacto sobre los recursos de la respectiva entidad.
- 15.6. Registro, medición y reporte efectivo de los eventos de pérdidas por materialización de riesgos.
- 15.7. Gestión de incidentes que comprende su detección, reporte primario, análisis, clasificación, notificación; así como las acciones de recuperación, contención, mitigación o erradicación del incidente y las actividades de documentación, fijación de aprendizajes e implementación de mejoras.
- 15.8. Monitoreo y seguimiento en general del cumplimiento de las políticas, reglas y procedimientos por parte de las unidades de negocio y organismos de dirección, administración y control interno, de tal suerte que el esquema de gestión de riesgos cuente con revisiones de alto nivel o alta gerencia; gestión directa de funciones o actividades y controles generales que rijan para todas las aplicaciones de sistemas y procesos.
- 15.9. Evaluación con criterio conservador de los controles existentes y su efectividad con base en la experiencia y un análisis razonable, y objetivo de los eventos ocurridos, así como de la literatura disponible sobre mejores prácticas.
- 15.10. Uso de instrumentos de detección de vulnerabilidades, prueba bajo condiciones de stress de los dispositivos de gestión del riesgo, testeo, identificación y domesticación o mejora de riesgos residuales.
- 15.11. Definición de las acciones correctivas y preventivas y del plan de mejoramiento derivados del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos.
- 15.12. Aplicación de alternativas y estrategias que permitan llevar los riesgos hacia niveles tolerables tales como la adopción frente a riesgos identificados de políticas de abstención, mitigación, distribución o reparto, transferencia, aseguramiento, asunción, o

transformación en oportunidad de negocio, entre otros, según resulte procedente.

15.13. Divulgación y adiestramiento continuo de los funcionarios.

15.14. Implementación de los sistemas de gestión del riesgo, normas e instrucciones emanados del supervisor.

15.15. Adopción de estándares de industria y participación en esquemas cooperativos de gestión del riesgo.

16. CredibanCo cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Integral – SARI, el cual considera el riesgo operacional, riesgo legal, continuidad del negocio y Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad que le permite gestionar racional, integral y oportunamente los riesgos de los productos, servicios, canales y subprocesos a través de una metodología que contribuye a la mitigación de los riesgos, controlándolos y buscando reducir los impactos reputacional, legal, económico, y de servicio que puedan generarse de éstos. Esta metodología es basada en las recomendaciones del Comité de Basilea, el marco regulatorio de las entidades administradoras de los sistemas de pago, la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia, las mejores prácticas de la industria y las políticas definidas por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento aprobadas por la alta Gerencia y la Junta Directiva.

17. CredibanCo por su condición de entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia se obliga a cumplir con la normatividad vigente en materia de gestión de los riesgos inherentes a su actividad, lo que comprende, pero no se limita, al Decreto Reglamentario 2555 de julio 10 de 2010, y las regulaciones prudenciales emanadas de la Superintendencia Financiera de Colombia, actualmente incorporadas en la Circular Básica Jurídica y Circular Básica Contable y Financiera, así como las circulares que la adicionen, complementen o modifiquen.

18. El Sistema de Administración de Riesgo Integral – SARI de CredibanCo, busca como objetivo principal la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos. Para esto se tiene establecido un conjunto de elementos tales como políticas, metodología, procedimientos, instructivos entre otra documentación. Esta es utilizada tanto para

gestión de riesgos de la entidad como de sus terceros catalogados como críticos. Dicho sistema hace parte del esquema de buen gobierno y del Sistema de Control Interno.

19. El Sistema de Administración de Riesgo Integral de CredibanCo mediante el proceso de identificación, medición y control del riesgo, busca tomar conciencia y detectar los diferentes riesgos asociados a la actividad, para efectos de definir el perfil de riesgo inherente y residual, para posteriormente, establecer el esquema de tratamiento del riesgo y decidir frente a cada riesgo identificado si: se mitiga, transfiere o se acepta, a partir de acciones que conlleven a la implementación de controles o planes de acción que aseguren el tratamiento adecuado del mismo.
20. Con el ánimo de asegurar una rutina permanente de identificación, medición y tratamiento de los riesgos, se tiene definido el procedimiento de gestión de acciones, el cual establece directrices que deben ser cumplidas por los responsables de los procesos y demás esquemas de monitoreo, en aras de asegurar un entorno de control en la Compañía.
21. Dicho sistema establece un monitoreo directo sobre los riesgos por subproceso, en cabeza de las Vicepresidencias, Gerencias y Direcciones de área (como responsables de los subprocesos) y un monitoreo de sistema que será realizado por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, quien semestralmente y a partir de la información suministrada por los responsables de los subprocesos y demás actores de monitoreo (Auditoría, Control Interno, Revisoría y cualquier otro órgano de control), basada en su valoración y análisis de eventos ocurridos, presentará el perfil de riesgos a la alta dirección, en la Sesión de Procesos y Riesgos para validación del Comité de Auditoría y Junta Directiva orientado a la introducción de mejoras.
22. La Auditoría Interna de CredibanCo de manera periódica, aleatoria o especial, según el caso, evalúa y hace seguimiento a los controles implementados sobre los riesgos y al cumplimiento de las directrices establecidas. Es así, como mediante ejercicios de auditoría conforme a las reglas del arte, se facilita la detección, corrección de deficiencias e introducción de mejoras en las políticas, procesos y procedimientos, así como se colabora y escala hacia la alta gerencia y los órganos directivos la situación de la entidad en la materia y los incidentes relevantes que precisan su intervención.

23. De manera complementaria a la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal de conformidad con la ley desarrolla una función primordial en la evaluación de la gestión del riesgo por parte de la entidad administradora del sistema de pagos.
24. La gestión y administración de eventos por parte de CredibanCo se endereza a contar con un repositorio integral de casos reportados, que permita controlar y administrar integral y oportunamente los eventos de riesgo presentados en los procesos, que tengan relación con el Riesgo operacional, de ciberseguridad, seguridad de la información, de continuidad del negocio y demás riesgos inherentes que afectan o pueden afectar la continuidad de la operación, la reputación e integridad del sistema o la buena prestación de los servicios, cuyas características están dadas, principalmente, por: el incumplimiento de requisitos de tipo técnico, funcional, legal, reglamentario, de talento humano o procedimentales o deberse a factores externos, entre otros.
25. El reporte y tratamiento de eventos de riesgos se realiza de acuerdo con el procedimiento que define los criterios que deben ser seguidos por el personal de la compañía para el reporte y registro de eventos de riesgo materializados, así como el medio que debe ser utilizado para hacerlo.
26. Los eventos que se encuentran registrados en esta herramienta corresponden por regla general a los establecidos por la Superintendencia financiera de Colombia de acuerdo a la Circular Básica Contable y Financiera, a saber, los que generan pérdida y afectan los estados de resultados y los que no generan pérdida y, por lo tanto, no afectan el estado de resultados.
27. Luego del monitoreo y análisis del comportamiento en la práctica de los riesgos establecidos, o de forma posterior a la materialización de un evento de riesgo, se analizan o contrastan tales riesgos o eventos con la identificación inicial de riesgo y el mapa de riesgo respectivo, con el fin de establecer las modificaciones y cambios que debe realizarse a la definición del perfil del riesgo, mapa de riesgo y estrategia de manejo, a fin de formalizar los ajustes correspondientes.
28. Anualmente la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Dirección de Riesgo y Continuidad del Negocio, define los planes de capacitación a ser desarrollados durante el año. Periódicamente y según se requiera,

podrán ser modificadas por cambios en las definiciones y elementos nuevos que se presenten en la gestión del riesgo. Lo anterior procura que cada nuevo funcionario esté capacitado e involucrado en la cultura de riesgo y que cada ajuste a un proceso o nueva directriz definida, también este incluida como parte del programa de capacitación a los funcionarios antiguos.

29. La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento generará programas y material de capacitación enderezados a personal de los participantes, actores relevantes y terceros críticos, en los temas que apliquen, para garantizar el adecuado manejo del riesgo integral no solo dentro de la entidad administradora del sistema sino a nivel del sistema de pagos.
30. Es obligación de los participantes del sistema de pago de bajo valor y otros actores relevantes que representen una exposición al riesgo, contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del sistema de pago de bajo valor en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del sistema de pago de bajo valor, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez conforme a los criterios expuestos en este capítulo.
31. Sin perjuicio de lo anterior, existiendo un margen al riesgo residual que resulta connatural a la operación y despliegue de los mecanismos de gestión del riesgo, en la relación que traben los participantes con los usuarios deberán establecer las debidas salvaguardas que garanticen la indemnidad de las entidades participantes y del sistema de pago por fallos y caídas, que atendidas las circunstancias ocurran dentro de márgenes de tolerancia o que por su naturaleza estén llamados a soportar todos los actores del sistema.
32. Los participantes y otros actores relevantes del sistema, sin perjuicio de su investigación interna de aquellos eventos de riesgo operacional, de fraude o inherentes a su actividad que repercutan en el sistema de pagos, se obligan a gestionarlo como evento.
33. CredibanCo, los participantes y otros actores relevantes del sistema de pagos, en caso de eventos que sean percibidos como graves por las partes involucradas, se comprometen a emprender una gestión coordinada y conjunta de dichos eventos con un enfoque de mejora

en los procesos y, en caso de persistir motivos de diferencia o conflicto, a la contratación de un peritaje o de una auditoría técnica realizada por un tercero independiente.

CAPÍTULO SEGUNDO. GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS Y DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

1. De acuerdo con el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) el riesgo Operativo es aquél que puede provocar pérdidas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. En el mismo sentido, el ente supervisor lo define como la posibilidad de que una entidad vigilada incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos y agrega como componente de este al riesgo legal.
2. Al ser el sistema de pagos un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos, se encuentra de manera inherente al riesgo operativo propio de todos sus actores y de la interrelación de aquellos en el sistema.
3. La clasificación de riesgo se realiza basado en la matriz de clasificación en tres niveles definida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular básica contable y financiera capítulo XXIII.
4. Son factores de riesgo interno conforme a la caracterización del supervisor:
 - a. El recurso humano vinculado directa o indirectamente a la actividad.
 - b. Los procesos o conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
 - c. La tecnología o conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad, lo que incluye el hardware, software y telecomunicaciones.

- d. La infraestructura o conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización como locaciones físicas, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
- 5. Son factores de riesgo externo las situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.
- 6. Desde la perspectiva tecnológica atendida la naturaleza de la actividad del sistema de pagos resultan especialmente relevantes los riesgos que afectan la prestación ininterrumpida y libre de fallos del servicio y los riesgos severos que puedan comprometer la continuidad del negocio, así como aquellos que afecten procesos críticos como la compensación y liquidación de las operaciones que cursen dentro del sistema.
- 7. En desarrollo de lo anterior y como se desprende del régimen de los sistemas de pagos de bajo valor, tanto las entidades administradoras del sistema de pagos como sus participantes y actores que representen un riesgo relevante deben disponer de planes de contingencia y de continuidad del negocio.
- 8. Para los anteriores efectos se entiende como plan de contingencia, el conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso que tenga incidencia en las actividades o en los servicios y operaciones que cursen en el sistema de pagos y por plan de continuidad del negocio el conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.
- 9. En desarrollo de las disposiciones que conforman el régimen legal propio de los sistemas de pago de bajo valor y las regulaciones prudenciales de la Superintendencia Financiera de Colombia se reconoce y se define como obligación de la entidad administradora del sistema de pagos, de sus participantes y actores que comporten un riesgo relevante para su funcionamiento que de acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, deben definir, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio en lo que respecta a los servicios y operaciones que cursan por el sistema de pagos.

10. Los eventos que pueden afectar la continuidad de los servicios y operación del sistema de pagos pueden originar principalmente en:

- a. Daños a activos físicos, esto es, interrupciones o pérdidas materializadas en los activos físicos como consecuencia de desastres naturales, epidemias, sabotajes, actos de terrorismo, vandalismo u otros acontecimientos.
- b. Fallas tecnológicas definidas como hechos o cambios originados por fallas del hardware, software, telecomunicaciones, fluido eléctrico, otros servicios públicos y fraude tecnológico que puedan afectar la continuidad, además de la operación interna de la entidad y la prestación del servicio a los clientes.
- c. Errores o defectos humanos en el diseño, ejecución y administración de procesos y productos, así como en las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores originadas a su vez por fraude interno o externo, todo lo anterior derivado a que por sus características afecten la operación del sistema de pagos como un todo.

11. Los mismos factores con un nivel de severidad que no comprometa gravemente la continuidad del servicio y del negocio constituyen componentes autónomos del riesgo operativo.

12. A los anteriores componentes del riesgo operativo, se suman entre otros riesgos relevantes:

- a. El fraude interno o los actos o conductas que tienen como resultado defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad, riesgo que no se limita al fraude o conductas dolosas que inciden en las operaciones que cursan por el sistema de pagos, sino a todas las conductas que comprometen la integridad y reputación del sistema de pagos como es el caso de prácticas corruptas en el ámbito público o privado.
- b. El Fraude Externo o los actos y conductas realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse

indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la entidad, riesgo que no se limita al fraude o conductas dolosas que inciden en las operaciones que cursan por el sistema de pagos, sino a todas las conductas que comprometen la integridad y reputación del sistema de pagos como es el caso de prácticas corruptas en el ámbito público o privado.

c. Riesgo legal, definido por el supervisor como la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales o como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones. Este riesgo aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas. Este riesgo comprende, entre otras manifestaciones:

- i. Incumplimientos involuntarios o negligentes de la obligación profesional/empresarial frente a clientes.
- ii. Consecuencias comerciales, contractuales o legales adversas derivadas de la naturaleza o diseño de un producto o servicio, la definición de sus términos o condiciones o el desconocimiento de derechos de propiedad intelectual, regulación cambiaria o tributaria, prohibiciones legales, derechos fundamentales o normas de orden público.
- iii. Riesgos derivados del manejo de las relaciones laborales y de la seguridad social integral propios o derivados del impacto del mal manejo de dichos riesgos en otros eslabones de la cadena de valor del servicio.

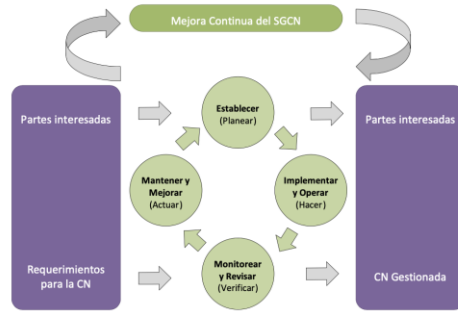
13. En desarrollo de sus operaciones, la entidad administradora del sistema de pagos y las entidades participantes sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, al estar expuestas al Riesgo Operacional están en la obligación de desarrollar,

establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO). Así mismo, las entidades participantes no vigiladas y otros actores relevantes del sistema de pagos que representen un riesgo para el mismo como los proveedores de tecnología o servicios tecnológicos que participen de segmentos críticos de la cadena de valor, en la medida en que su régimen legal propio no les imponga de manera directa dicha obligación, deberán tener en cuenta sobre la base de los equivalentes funcionales una diligente administración del riesgo operacional que permita reducir la exposición al riesgo enfocada a los servicios y compromisos que se tendrían con el sistema.

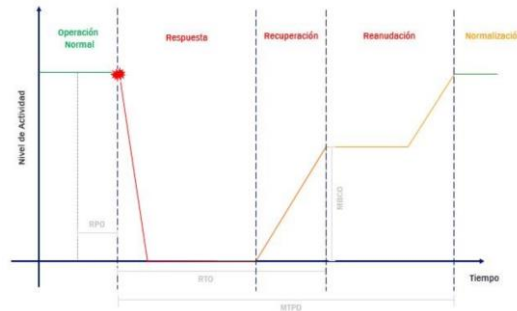
14. El Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) lo constituye el conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operacional en los términos previstos en la Circular Contable y Financiera, la Circular Básica Jurídica y demás disposiciones que las reemplacen o complementen, así como en los reglamentos y manuales de control de riesgo operacional o documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, los procesos y procedimientos adoptados por cada entidad que conforme el sistema de pagos y aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del respectivo SARO.
15. Dentro del sistema de pagos de bajo valor no se restringe la posibilidad de la entidad administradora del sistema de pagos, ni de sus participantes de contratar procesos de la cadena de valor con terceros que en dicha medida constituyen actores relevantes del sistema. En dicho caso y conforme a la regulación prudencial, la entidad podrá contratar bajo la modalidad de tercerización a personas naturales y/o jurídicas para el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad y;
 - a. Realice un análisis de riesgo para determinar los procesos y/o actividades a tercerizar.
 - b. Identifique y comprenda el riesgo operacional asociado a los procesos y/o actividades tercerizadas.
 - c. Cuente con políticas eficaces para incorporar en su estrategia de riesgos, aquellos derivados de la tercerización.

- d. Determine dentro de los procesos y/o actividades tercerizadas aquellos que se consideren críticos.
 - e. Contrate con dichos terceros previa la definición de los criterios y procedimientos para su selección y cuidando de que en los contratos que se celebren con dichos terceros se contemplen claramente:
 - i. Las obligaciones de las partes.
 - ii. Los niveles de servicio.
 - iii. La operación en situaciones contingentes.
 - iv. La gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del tercero.
 - v. Los acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas.
 - f. Gestione los riesgos que se derivan de la prestación del servicio por parte del tercero, en particular, cuando atiende a varias entidades.
 - g. Implemente los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del tercero.
 - h. Incluya dentro del alcance de las evaluaciones que haga la función de gestión de riesgos y la auditoría interna, las actividades tercerizadas.
16. CredibanCo a fin de garantizar la disponibilidad de sus productos, canales y servicios ha definido un plan de contingencia y continuidad del negocio el cual proporciona una respuesta a las posibles interrupciones o siniestros que puedan afectar los subprocesos, las instalaciones físicas, la infraestructura tecnológica, recurso humano, proveedores, entre otros. La gestión de Continuidad de Negocio – CN de CredibanCo, ha sido desarrollada en línea con las recomendaciones de la norma ISO 22301:2012 y el DRII Internacional, como mejores prácticas en la materia.

17. El Plan de Continuidad del Negocio de CredibanCo ha sido desarrollado para lograr la continuidad de los procesos críticos de negocio en el caso de una indisponibilidad o falla total, dando cumplimiento a las exigencias del Decreto 2555 de 2010 y directrices de la Superintendencia financiera de Colombia de acuerdo con la Circular Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica.
18. El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio – SGCN, proporciona un marco general de conocimiento frente a la gestión desplegada al interior de la organización para atender incidentes que interrumpan o afecten la disponibilidad de los productos o servicios que se ofrece a los clientes. CredibanCo ha definido una gestión de CN basado en un ciclo de mejoramiento continuo PHVA fundado en los siguientes cuatro pilares:
- a. Establecer (Planear): Se establece la política de continuidad del negocio, los objetivos, las metas, controles, procesos y procedimientos relacionados con la mejora de la continuidad del negocio con el fin de obtener resultados que se alinean con las políticas y objetivos generales de la organización.
 - b. Implementar y operar (Hacer): Se implementa y opera la política de continuidad del negocio, controles, procesos y procedimientos.
 - c. Monitorear y revisar (Verificar): Se monitorea y revisa el desempeño de la gestión contra la política de continuidad del negocio y objetivos, se informan los resultados a la alta dirección para su revisión, se determinan y autorizan las acciones de rehabilitación y mejora.
 - d. Mantener y mejorar (Actuar): Se mantiene y mejora la CN adoptando las medidas correctivas, con base en los resultados de la revisión de la alta dirección, el reajuste del alcance de la CN, la política de continuidad del negocio y los objetivos.



19. La entidad administradora del sistema de pagos ha definido e implementado estrategias de continuidad que procuran dar respuesta a los diversos escenarios de falla previstos que puedan materializarse y causar una interrupción en las operaciones del negocio que permiten proteger, estabilizar, continuar, reanudar la operación de los productos críticos identificados, así como sus áreas y recursos de apoyo, dentro de los tiempos y en los niveles de recuperación establecidos, a través de las fases de respuesta, recuperación, reanudación y normalización de la operación.



20. CredibanCo cuenta con recursos que permiten responder y recuperarse ante incidentes de interrupción consistentes:

- a. Un Centro de Procesamiento de Datos Principal y Secundario, los cuales se encuentran a más de 50 km de distancia, mitigando exposiciones de riesgo de georreferenciación, que se encuentran descritos y documentados en el Plan de Recuperación de Desastres – DRP; el cual permite contar con recuperaciones oportunas en cuanto a los servicios de infraestructura de telecomunicaciones, voz, redes y demás

aspectos tecnológicos como aplicaciones y componentes técnicos involucrados en los servicios y productos.

- b. Un Plan de Continuidad de Negocio – BCP; en el cual se encuentran los procedimientos y líneas de actuación frente a los eventos de interrupción a nivel de subprocesos, focalizando esfuerzos a la recuperación oportuna de aquellos catalogados como críticos, así como la identificación de personal crítico y sus estrategias de backups y planes alternos.
 - c. Un Plan de Gestión de Crisis – CMP, el cual está conformado por un Equipo de manejo de Crisis y quienes están preparados para responder efectivamente ante una situación que pueda generar una afectación en el servicio, focalizando adecuadamente los recursos de la compañía y asistiendo en la movilización con el fin de resolver una crisis con la mínima interrupción e impacto en las operaciones. En línea con lo anterior se encuentra nuestro Plan de Comunicaciones el cual contiene todo el protocolo de actuación y puntos únicos de contacto que nos permiten ser eficientes a la hora de su activación en caso de requerirse.
 - d. Planes de emergencia enfocados a cubrir, proteger y salvaguardar la vida y la integridad de los colaboradores en caso de amenazas colectivas o masivas e independientemente de cuál sea el escenario de riesgo.
 - e. Estrategias definidas, implementadas y validadas enfocadas a dar una apropiada respuesta a las contingencias y a la recuperación de servicios críticos en cuanto a las instalaciones, servicios de energía eléctrica, agua, ventilación, entre otros.
21. Sin perjuicio de los planes de contingencia y continuidad del negocio de los participantes son objeto de prueba y revisión periódicas, a fin de coordinar su manejo dentro del sistema de pagos, deberán implementar y difundir dentro de su organización un protocolo de comunicaciones y cadena de llamadas a ser aplicada en caso de presentarse caída o afectación del servicio, por cualquier motivo, considerando los puntos de contacto acordados con la entidad administradora del sistema de pagos y otros participantes que puedan resultar afectados, de modo que se garantice que, en cualquier caso, CredibanCo y el sistema sea notificado e informado oportunamente de cualquier falla que afecte la operación,

o a la organización misma o que pueda impactar la continuidad o disponibilidad del servicio. El participante deberá notificar a CredibanCo de manera inmediata cualquier incidente de Continuidad, operacional o de fraude que se presente en la operación y/o prestación del servicio, y por ende, afecte la disponibilidad o la seguridad del servicio involucrado. Toda la evidencia o soportes requeridos por CredibanCo como parte del proceso de investigación deberán ser suministrados de manera oportuna.

22. Será obligación de las entidades participantes del sistema de pagos entregar los resultados de las auditorías, evaluaciones externas o internas con ocasión a investigaciones o validaciones de algún incidente o evento ocurrido en relación con las operaciones que cursen en el sistema de pagos y que esté relacionado con Continuidad del negocio, riesgo operacional o gestión del fraude y que haya generado afectaciones directas o indirectas al sistema de pagos.

23. Los planes de remediación o de mejora en caso de incidentes relacionados con el riesgo operacional serán objeto de acuerdo entre el participante o participantes y/o la entidad administradora del sistema de pagos. En caso de no existir común acuerdo entre las mismas se tendrán los siguientes tiempos en meses:

0-1 Meses para Riesgos altos y extremos.

3-4 Meses para Riesgo bajos y moderados.

24. Será obligación de las entidades participantes del sistema de pagos notificar a la entidad administradora del sistema de pagos de manera diligente de modalidades de fraude identificado que por sus características represente una amenaza o pueda ser replicado contra otros participantes del sistema.

25. La entidad administradora del sistema de pagos y/o la o las entidades participantes, según el caso, deberán reportar en un término no inferior a ocho (8) días calendario, cualquier cambio programado a nivel tecnológico, proveedores, personal o instalaciones, que pueda afectar la disponibilidad o comprometer la prestación del servicio involucrado.

26. La estructura de Gobierno Corporativo y el Sistema de Control Interno de la entidad administradora del sistema de pagos cuenta y deberá contar, al igual que sus participantes, con políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos, órganos

de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación relacionados con las diferentes tipologías de otros riesgos operativos diferentes a los que afectan la continuidad del servicio.

27. Algunas de las convenciones internacionales como – la CNUCC, el Convenio de lucha contra la corrupción de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Convenio Penal sobre la Corrupción del Consejo de Europa – exigen que se responsabilice a las personas jurídicas por prácticas corruptas-, en sintonía con dichas iniciativas y al margen de su implementación interna, CredibanCo tiene como compromiso luchar contra la corrupción, el soborno y el fraude, no solo mediante su sujeción al marco regulatorio local, la adopción y monitoreo de un Sistema de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, procesos de contratación y selección transparentes, cláusulas anticorrupción, vehículos de denuncia, sino además mediante la aplicación de las mejores prácticas internacionales.
28. Acorde con lo anterior, CredibanCo acoge como obligación propia y componente del sistema de pagos de bajo valor el décimo principio del Pacto Global de las Naciones Unidas (www.pactomundial.org):, en virtud del cual, las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno".
29. CredibanCo bajo el enfoque de una política de tolerancia cero al fraude, a la corrupción y al soborno, ha adoptado como Marco de referencia el control Interno y su metodología – COSO, para guiar sus esfuerzos de una manera objetiva y sistemática, a fin de impactar positivamente los tres (3) ejes claves de su gestión: (i) El Gobierno Corporativo; (ii) La Evaluación de Riesgos de Corrupción y Fraude; © El Diseño, implementación y monitoreo de un programa de cumplimiento en dicha materia.
30. Dicho programa cubre todos los componentes según COSO, que recogen dentro de su ambiente de control, pero enfatiza la exigencia de los atributos de integridad, valores y competencia en su talento humano, bajo el postulado básico: "No importa como esté diseñado e implantado nuestro sistema de control interno, si los valores y la actitud de nuestra gente no son adecuados, sin lugar a dudas, el fraude ocurrirá." En consecuencia, aunque la evaluación de riesgos de corrupción soborno y fraude considera todos los factores de riesgo presentes, así como los distintos escenarios de fraude, soborno y/o corrupción que pueden presentarse, con el fin de diseñar los controles que los mitiguen de forma adecuada, se privilegia la función estratégica del talento humano.

CredibanCo, durante el proceso de vinculación y durante el desarrollo de la relación vela y exige a sus colaboradores que sean honestos, transparentes y justos en el desempeño de sus labores y actuar.

31. Los mismos compromisos se exigen a las demás partes interesadas, es decir, proveedores, participantes, aliados, sus filiales y/o compañías en las que tiene participación accionaria, clientes y usuarios, grupos e instituciones que contribuyen a la consecución de sus objetivos.
32. Se establece como Protocolo de Comunicaciones ante incidentes, fallas y contingencias el siguiente:

En el evento que CredibanCo identifique por cualquier medio que se presenta intermitencia o indisponibilidad que afecta la prestación de los servicios o productos del sistema, CredibanCo informará dentro de un tiempo razonable, la ocurrencia de tal situación, así como las acciones que se adelantan en ese momento.

CredibanCo mantendrá informado al sistema comunicándole, con una periodicidad razonable, cómo se desenvuelve la afectación de los servicios o productos del sistema.

Mientras ocurre la afectación de los servicios o productos del sistema, CredibanCo podrá reportar o indicar, conforme lo vaya evidenciando, cualquiera de los siguientes aspectos: i) el actor del sistema que está experimentando la situación de falla, ii) el servicio respecto del cual se está presentando la afectación, iii) las causas del mismo, o iv) el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio. Una vez CredibanCo evidencie que el servicio se encuentre restablecido así lo informará al sistema mediante otro comunicado en el cual indicará el normal funcionamiento del mismo.

CAPÍTULO TERCERO. GESTIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

1. Aspectos Generales

- 1.1. De acuerdo con el régimen legal propio de los sistemas de pagos, su reglamento de funcionamiento debe ocuparse entre otros riesgos, del riesgo crediticio, de liquidez, sistémico, legal y de contraparte vinculados al riesgo crediticio.
- 1.2. En la medida en que la entidad administradora del sistema de pagos no actúa como participante del sistema de pagos administrado por ella y, por tanto, no asume una posición propia en las operaciones que cursan por dicho sistema, la gestión de los riesgos financieros prevista en el ordenamiento, se concentra prioritariamente en la protección del sistema de pagos como tal y de sus participantes que por razón de su pertenencia al mismo mantienen en forma masiva, cíclica, regular y permanente relaciones de contraparte al tramitar órdenes de transferencia o pago que representan operaciones susceptibles de entrañar riesgos financieros y de contraparte.
- 1.3. El riesgo crediticio consiste, por regla general, la posibilidad de que un establecimiento de crédito incurra en pérdidas y se disminuya el valor de su Patrimonio Técnico como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones o cumplan imperfectamente las obligaciones financieras en los términos acordados por motivos de insolvencia o incapacidad de pago.
- 1.4. En el marco de un sistema de pagos como CredibanCo dicho riesgo se traduce en la posibilidad de que un participante incumpla definitivamente con las obligaciones pecuniarias a su cargo resultantes de la compensación y/o liquidación dentro del Sistema de Pago, en forma total o parcial a su vencimiento. Esta modalidad de riesgo de crédito puede denotarse como riesgo crediticio institucional en tanto se refiere a la capacidad crediticia de un participante y a la probabilidad relativa de que el mismo incumpla todas las obligaciones a su cargo dentro del Sistema de Pago.
- 1.5. El riesgo de liquidez desde la perspectiva de la parte acreedora, consiste en la probabilidad de soportar pérdidas y retrasos en el recaudo de la cartera como consecuencia de que un deudor o contraparte que

goce de solvencia incumpla sus obligaciones por la falta de disponibilidad oportuna de los recursos líquidos necesarios para honrar las obligaciones a su cargo.

- 1.6. Desde la perspectiva de la parte deudora, el riesgo de liquidez corresponde a la probabilidad de enfrentar una escasez de fondos líquidos para cumplir oportunamente sus obligaciones que le expone a la probabilidad de soportar sanciones derivadas del incumplimiento; pérdidas adicionales originadas en la necesidad de conseguir recursos alternativos o enajenar activos en condiciones desfavorables en razón de su alto costo financiero o de la elevada tasa de descuento; y, de soportar otras consecuencias adversas como daños reputacionales, actividad litigiosa o pérdida de clientela, entre otras.
- 1.7. En el marco de un sistema de pagos, el riesgo de liquidez corresponde a la probabilidad de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pero que pueda cumplir en un momento posterior.
- 1.8. El riesgo sistémico se origina en las interdependencias que existe un sistema o mercado, en virtud de las cuales, las situaciones de crisis de uno o más de sus agentes pueden producir un efecto cascada o contagio que repercuta en el conjunto del sistema o mercado.
- 1.9. En el marco de un sistema de pagos, el riesgo sistémico corresponde a aquel que se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de un participante en un sistema de pago a una o varias obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar:
 - a) Que otros participantes en el mismo sistema de pago no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo.
 - b) Que otros participantes de otro sistema de pago, ya sea de bajo valor o de alto valor, no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo.
 - c) Que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, y en general que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de

crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad de los sistemas financieros.

1.10. El riesgo de contraparte a la base de los riesgos financieros antedichos, que consiste en la probabilidad de que un agente en una transacción incumpla con su compromiso, puede derivarse o agravarse por la realización del riesgo legal. En el marco de un sistema de pagos y en lo que respecta al componente de los riesgos financieros, el riesgo legal consiste en la probabilidad de que un participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

1.11. Los riesgos financieros pueden estar vinculados causalmente a la materialización de otros riesgos, como el riesgo el riesgo de mercado y el riesgo operativo tratado anteriormente:

- a) Se entiende por riesgo mercado la posibilidad de que un establecimiento de crédito o participante incurra en pérdidas y se disminuya el valor de su Patrimonio Técnico como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los que la entidad mantenga posiciones dentro o fuera del balance. Estos cambios en el precio de los instrumentos pueden presentarse, por ejemplo, como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipos de cambio y otros índices.
- b) Se entiende por riesgo operativo u operacional para estos efectos, la posibilidad de que un establecimiento de crédito incurra en pérdidas y se disminuya el valor de su patrimonio como consecuencia de la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos.

2. Principio de finalidad

2.1. De acuerdo con el artículo 19 de la ley 964 de 2005: *"Las transferencias de fondos y/o divisas a través de sistemas de pagos se regirán por las mismas disposiciones aplicables a los sistemas de compensación y*

liquidación de valores” definidos por dicha ley en su título III¹, “en los términos que reglamenten el Gobierno Nacional y el Banco de la

¹ **ARTÍCULO 10. PRINCIPIO DE FINALIDAD EN LAS OPERACIONES SOBRE VALORES.** Las órdenes de transferencia de fondos o valores derivadas de operaciones sobre valores, así como cualquier acto que, en los términos de los reglamentos de un sistema de compensación y liquidación de operaciones deba realizarse para su cumplimiento, serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros a partir del momento en que tales órdenes hayan sido aceptadas por el sistema de compensación y liquidación.

Se entiende por orden de transferencia la instrucción incondicional dada por un participante a través de un sistema de compensación y liquidación de valores para que se efectúe la entrega de un valor o valores, o de determinada cantidad de fondos a un beneficiario designado en dicha instrucción.

Para efectos de esta ley, se entiende que una orden de transferencia ha sido aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos del respectivo sistema de compensación y liquidación, adoptados conforme a las disposiciones pertinentes. Tales reglamentos deberán ser aprobados por la Superintendencia de Valores.

PARÁGRAFO 1o. Una vez una orden de transferencia haya sido aceptada por el sistema de compensación y liquidación en los términos señalados en esta ley, los valores y los fondos respectivos no podrán ser objeto de medidas judiciales o administrativas incluidas las medidas cautelares, órdenes de retención o similares, así como las derivadas de normas de naturaleza concursal, de toma de posesión, disolución, liquidación, o acuerdos globales de reestructuración de deudas, que tengan por objeto prohibir, suspender o de cualquier forma limitar los pagos que deban efectuarse a través de dicho sistema. Las órdenes de transferencia aceptadas, los actos necesarios para su cumplimiento y las operaciones que de aquellas se derivan no podrán impugnarse, anularse o declararse ineficaces. Estas medidas sólo surtirán sus efectos respecto a órdenes de transferencia no aceptadas a partir del momento en que sean notificadas al administrador del sistema de acuerdo con las normas aplicables. En el caso de medidas derivadas de normas de naturaleza concursal, de toma de posesión, disolución, liquidación, o acuerdos globales de reestructuración de deudas dicha notificación deberá hacerse de manera personal al representante legal del administrador del sistema.

PARÁGRAFO 2o. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las acciones que puedan asistir al agente especial, el liquidador, los órganos concursales, a las autoridades pertinentes o a cualquier acreedor para exigir, en su caso, las indemnizaciones que correspondan o las responsabilidades que procedan, por una actuación contraria a derecho o por cualquier otra causa, de quienes hubieran realizado dicha actuación o de los que indebidamente hubieran resultado beneficiarios de las operaciones realizadas.

PARÁGRAFO 3o. Lo previsto en el presente artículo será aplicable a las operaciones que se efectúen tanto en el mercado mostrador como a las que se realicen en los sistemas de negociación de valores, a partir del momento en que hayan sido aceptadas por el sistema de compensación y liquidación.

ARTÍCULO 11. GARANTÍAS ENTREGADAS POR CUENTA DE LOS PARTICIPANTES. Las garantías entregadas por cuenta de un participante a un sistema de compensación y liquidación de operaciones, sean propias o de un tercero, que estén afectas al cumplimiento de operaciones u órdenes de transferencia aceptadas por el sistema, así como de la compensación y liquidación que resulten de estas, no podrán ser objeto de reivindicación, embargo, secuestro, retención u otra medida cautelar similar, administrativa o judicial, hasta tanto no se cumplan enteramente las obligaciones derivadas de tales operaciones u órdenes.

Los actos por virtud de los cuales se constituyan, incrementen o sustituyan las garantías a que hace referencia el inciso anterior serán irrevocables y no podrán impugnarse, anularse o declararse ineficaces.

Las garantías entregadas por cuenta de un participante en un sistema de compensación y liquidación de operaciones podrán aplicarse a la liquidación de las obligaciones garantizadas aun en el evento en que el otorgante sea objeto de un proceso concursal o liquidatorio o de un acuerdo de reestructuración. Se entenderá, sin embargo, que el sobrante que resulte de la liquidación de las obligaciones correspondientes con cargo a las citadas garantías será parte del patrimonio del otorgante para efectos del respectivo proceso.

Las garantías a que se refiere el presente artículo se podrán hacer efectivas, sin necesidad de trámite judicial alguno, conforme a los reglamentos del correspondiente sistema de compensación y liquidación de operaciones.

República de acuerdo con sus competencias". Así mismo, el principio de finalidad ha sido reiterado por el legislador para las transferencias de fondos en los sistemas de pagos en el artículo 74 de la ley 1328 de 2009².

- 2.2. El Gobierno Nacional en desarrollo de sus competencias de regulación de los sistemas de pagos ha dispuesto en consonancia con el legislador, la sujeción al principio de finalidad de las órdenes de pago o transferencia de recursos que cursen en debida forma por el respectivo sistema de pagos de bajo valor. De esta manera el Artículo 2.17.2.1.17 del Decreto 2555 de 2010 introducido por el Decreto 1692 de 2020 bajo la rúbrica "**Finalidad**" dispone que: *"Las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros a partir del momento en que tales órdenes hayan sido aceptadas por el sistema de compensación y liquidación"* y, al efecto aclara que: *"Se entiende que una orden de transferencia ha sido*

PARÁGRAFO 1o. En el libro de anotación en cuenta podrán inscribirse prendas con o sin tenencia sobre valores y otros negocios jurídicos dirigidos a garantizar o asegurar el cumplimiento de obligaciones.

PARÁGRAFO 2o. Las garantías entregadas al Banco de la República para asegurar el cumplimiento de las operaciones que realice el Banco en cumplimiento de sus funciones, tendrán las prerrogativas establecidas en el presente artículo.

² **Artículo 74. Compensación de Operaciones.** Cuando ocurra un proceso de insolvencia o de naturaleza concursal, una toma de posesión para liquidación o acuerdos globales de reestructuración de deudas respecto de cualquiera de las contrapartes en (i) operaciones o posiciones compensadas y liquidadas a través de un Sistema de Compensación y Liquidación o de una Cámara de Riesgo Central de Contraparte, (ii) transferencias de fondos y/o divisas realizadas a través de Sistemas de Pagos, o (iii) en operaciones con instrumentos financieros derivados y productos estructurados que se realicen o negocien en el mercado mostrador y se registren de conformidad con las reglas que establezca el Gobierno Nacional, siempre y cuando al menos una de las contrapartes sea una entidad sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia o un agente del exterior autorizado según la regulación cambiaria vigente, se podrán terminar anticipadamente y compensar y liquidar las obligaciones recíprocas derivadas de las operaciones y posiciones mencionadas, de tal forma que solamente quedará vigente el monto correspondiente al saldo neto de las mismas. En el caso de la Cámara de Riesgo Central de Contraparte las posiciones abiertas se cerrarán y se compensarán las obligaciones correspondientes de acuerdo con el reglamento de esta. En el caso de los Sistemas de Compensación y Liquidación y los Sistemas de Pago, la compensación de las obligaciones se realizará siguiendo la metodología que cada sistema determine en su reglamento.

Cuando exista un saldo neto a favor de la contraparte que no incurrió en ninguno de los procesos de que trata el presente artículo, esta podrá reclamarlo de conformidad con las disposiciones pertinentes del proceso respectivo. En el caso en que dicha contraparte tenga garantías constituidas en dinero o valores en su poder, otorgadas con relación a las operaciones en cuestión, podrá hacerlas efectivas sin intervención judicial hasta por el monto del saldo a su favor, al precio de mercado vigente en el caso de los valores, en los términos que determine el Gobierno Nacional. Si dichas garantías están constituidas en bienes diferentes a dinero o valores, se podrán hacer efectivas sin intervención judicial, a un valor razonable de mercado, según el procedimiento que establezca el Gobierno Nacional. Las garantías que amparen el saldo neto de la obligación no podrán ser objeto de reivindicación, revocatoria, embargo, secuestro, retención u otra medida cautelar similar, administrativa o judicial, hasta tanto no se pague dicho saldo.

Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las acciones que puedan asistir al agente especial, el liquidador, los órganos concursales, a las autoridades pertinentes o a cualquier acreedor para exigir, en su caso, las indemnizaciones que correspondan o las responsabilidades que procedan, por una actuación contraria a derecho o por cualquier otra causa, de quienes hubieran realizado dicha actuación o de los que indebidamente hubieran resultado beneficiarios de las operaciones realizadas.

aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos de la respectiva entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor".

- 2.3. Las órdenes de pago o transferencias de recursos sobre la base de un criterio de materialidad se entienden aceptadas por el sistema de compensación y liquidación de CredibanCo y, por tanto, sujetas al principio de finalidad, desde el instante del registro de la ocurrencia de la operación dentro del sistema de pagos, al constituir obligaciones de naturaleza dineraria reputadas como claras, ciertas y exigibles susceptibles de compensación legal lo que se entiende sin perjuicio de los procesos informáticos ulteriores del sistema de compensación y liquidación enderezados a discernir la posición neta a cargo de cada participante y de racionalizar el movimiento de fondos mediante el cruce multilateral de posiciones.
- 2.4. El principio de finalidad no se opone al despliegue con posterioridad al ciclo de la compensación que debe ser honrada en todos los casos, de los procedimientos de controversia previstos en este reglamento, los reglamentos de los sistemas de marca o en el estatuto del consumidor, respecto de operaciones individuales que han sido parte de la misma, así como a los ajustes a la compensación derivados de errores de procesamiento.

3. Obligaciones de los participantes y valoración y cobertura de sus riesgos financieros.

- 3.1 Los participantes que tengan la condición de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán cumplir las normas sobre niveles de patrimonio adecuado y las relaciones mínimas de solvencia contempladas en su régimen legal propio con los alcances previstos en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Contable y Financiera y demás disposiciones que las adicionen o modifiquen. Los participantes no vigilados, en la medida en que su régimen legal propio no contemple obligaciones legales de esta naturaleza, en todo caso se entienden obligados a desarrollar su objeto observando criterios prudenciales en el manejo de los riesgos financieros asociados al mismo y a mantener niveles de liquidez y solvencia de acuerdo al tamaño, características de su operación y perfil de riesgo.
- 3.2 Con independencia de lo anterior, la entidad administradora del sistema de pagos está facultada para evaluar los riesgos financieros que enfrenta el sistema de pagos y el perfil de riesgo que comportan sus participantes.

- 3.3 La evaluación del riesgo crediticio se fundamenta en la medición del riesgo institucional que evalúa la probabilidad de que un participante pueda incumplir con las obligaciones de pagos a su cargo a causa de una pérdida de solvencia, cesación de pagos o a una crítica situación financiera que se pueda traducir en una intervención o medida tomada por una autoridad o entidad de inspección, control o vigilancia y/o en un incumplimiento de obligaciones legales u otras irregularidades que comprometan su continuidad dentro del sistema de pagos.
- 3.4 Las evaluaciones de crédito para determinar el riesgo institucional son una parte fundamental de la supervisión y administración del riesgo crediticio y de liquidez en el Sistema de Pago. Estas evaluaciones determinan la capacidad crediticia de los participantes para pagar sus respectivas obligaciones a su cargo, tanto por transacciones entre fronteras como por transacciones domésticas, a tiempo y en su totalidad. Las calificaciones de riesgo institucional reflejan en conjunto estas evaluaciones.
- 3.5 CredibanCo, en forma directa o a través de una entidad especializada, hará un seguimiento permanente de la situación financiera de los Participantes del sistema de pago, con el objeto de aplicar las medidas de control que resulten necesarias.
- 3.6 El pago de una obligación es exigible y debe ser honrado en la fecha de presentación al cobro por el Sistema de Pago. La diferencia de tiempo entre dicha presentación al cobro y la fecha de pago efectivo constituye la exposición al riesgo de liquidez. La medición de esta probabilidad o exposición al riesgo, constituye el objeto de la determinación del riesgo de liquidez.
- 3.7 La evaluación del riesgo de liquidez dentro del sistema de pagos se establece con base en el promedio diario de la exposición de riesgo que representa un Participante del Sistema de Pago, multiplicado por la cantidad de días de exposición de riesgo que se pretendan amparar a través de los mecanismos de cobertura del Sistema de Pago, en donde la exposición al riesgo se predica frente a la entidad administradora del Sistema de Pago, y frente a sus diferentes Participantes (Entidad Emisora, Entidad Adquirente de Comercios, Entidad Participante Otorgante de Efectivo).

- 3.8 El Riesgo de Liquidez del Negocio de Emisión está relacionado con la exposición existente y representada por el canje nacional e internacional recibido, para el conjunto de entidades que participan en la operación. Su valor se establece con base en el promedio del volumen diario para el canje recibido, multiplicado por la cantidad de días que se pretendan amparar a través de los mecanismos de cobertura del Sistema de Pago (seis días), más un margen de seguridad. Este riesgo no aplica para el componente que corresponde a Movimiento Propio, esto es, para el movimiento representando en los casos en que la Entidad Emisora y la Entidad Adquirente u Otorgante de Desembolso de Efectivo sean la misma.
- 3.9 El Riesgo de Liquidez del negocio de Adquirencia y otorgamiento de desembolsos en efectivo está relacionado con la exposición existente y representada por la diferencia entre el canje nacional e internacional enviado y el canje nacional e internacional recibido, para el conjunto de entidades que participan en la operación. Su valor se establece con base en el valor neto del volumen diario para el canje recibido y el canje enviado, multiplicado por la cantidad de días que se pretendan amparar a través de los mecanismos de cobertura del Sistema de Pago (seis días), más un margen de seguridad. Tanto para el Canje nacional como para el internacional recibido y enviado se incluyen las transacciones originales de ventas, desembolsos de efectivo y avances (ocurridas en el país o en el exterior), expresadas en pesos colombianos. Se entiende por "original" la primera presentación de una transacción.
- 3.10 Los participantes del sistema de pago tienen diferentes responsabilidades en relación con la política en materia de prevención, control y mitigación de los riesgos financieros. De modo principal se encuentran obligados a:
- 3.10.1 Honrar oportunamente la compensación nacional e internacional del Sistema de Pagos.
 - 3.10.2 Suministrar la información en caso de ser solicitada por CredibanCo para ampliar la evaluación del riesgo crediticio y otros riesgos financieros, dentro de la cual se encuentra el suministro mensual del formato donde se encuentra el Indicador de Riesgo de Liquidez normativo que se transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 3.10.3 Constituir y otorgar garantías que amparen el riesgo financiero que representa la respectiva Entidad Participante para el Sistema de Pago, cuando estas les sean requeridas.
- 3.10.4 En caso de haber incurrido en un incumplimiento parcial o total de las obligaciones a su cargo, cancelar los saldos pendientes de pago, incluyendo el pago de los intereses moratorios calculados a la máxima tasa legal permitida.
- 3.11 El control del Riesgo Financiero se realiza a través de la exigencia de colaterales a los participantes que presenten deterioros significativos en sus indicadores de solvencia y liquidez conforme a la evaluación de riesgos de la entidad administradora del sistema de pagos y las políticas seguidas en caso de registrarse el incumplimiento de un participante.
- 3.12 Derivado de la evaluación del perfil de riesgo financiero de cada solicitante o participante activo, al momento del ingreso o durante su permanencia en el sistema, CredibanCo está facultado para exigirle la constitución de garantías con el propósito de proteger a CredibanCo, y al Sistema de Pagos, de cualquier pérdida financiera, lo que se entiende en forma autónoma y sin perjuicio de las obligaciones similares que los participantes puedan adquirir frente a los sistemas de marca o franquicias en las que participen.
- 3.13 Los participantes producto de esta evaluación pueden clasificarse y distribuirse en tres categorías A, B y C, a su vez integradas por tres subcategorías conformadas por la respectiva letra o su doble o triple iteración. Dependiendo del resultado del análisis y de acuerdo con la calificación resultante, los Participantes ubicados por debajo de un nivel adecuado de riesgo están sujetos a la exigencia de constituir garantías.
- 3.14 Para las entidades con una calificación de riesgo por el modelo interno como CCC, deberán suministrar a CredibanCo los últimos balances y estados financieros disponibles cuando sean solicitados. Estos deberán ser certificados por revisoría fiscal y representante legal. La definición de constitución de garantías para entidades en esta calificación está sujeta al análisis de sus últimos estados financieros y lo definido por el comité de riesgo financiero.
- 3.15 Las Entidades Participantes calificadas por el modelo interno como CC, están sujetas a medidas para el control de riesgos y dentro de éstas, a

la constitución de garantías como mecanismo para minimizar el riesgo, conforme al esquema de garantías definido por CredibanCo.

3.16 El esquema seguido para la Constitución de Garantías es el siguiente.

- a) **Solicitud:** Mediante solicitud emanada de la Presidencia de CredibanCo dirigida a la entidad que deba constituir la garantía, en la que se comunica la decisión del Sistema de Pago y la obligación a cargo de la Entidad Participante de otorgar la garantía en términos que resulten satisfactorios para el Sistema.
- b) **Cuantía:** Se determina de acuerdo con el valor de exposición del riesgo que se halla en el modelo de riesgo de liquidez que se calcula mensualmente, de acuerdo, a la metodología y políticas en el Sistema de Administración y Gestión de Riesgo Financiero. Actualmente la cuantía corresponde a la exposición de riesgo derivada del promedio de la posición neta a cargo diaria más alta entre días hábiles y no hábiles durante el último año y la multiplicación por seis de este resultado, es decir, el monto objeto de amparo a través de este mecanismo.
- c) **Formas de colateral:** De la cuantía total, el equivalente corresponderá a seis (6) días, este valor se debe cubrir con la constitución de un patrimonio autónomo de administración, pago y fuente de pago administrado por una sociedad fiduciaria, sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, integrado por recursos dinerarios y/o títulos valores de calificación AAA, en el cual se designe como beneficiarios a CredibanCo y sus Participantes.

3.17 Las órdenes de transferencia o pago y demás operaciones propias o de sus clientes o usuarios que al ser realizadas en canales de dispensación de efectivo o adquirencia de otros participantes, se traducen en obligaciones respecto del sistema de pagos en cabeza del participante o que deban ser honradas por este, se reputan como obligaciones ciertas y actualmente exigibles a partir de la fecha y hora de su realización susceptibles de compensación legal.

3.18 En todo caso, dichas operaciones implican la orden incondicional de pago, con cargo a los recursos integrantes del patrimonio autónomo y en favor de los participantes del sistema y la entidad administradora del

mismo, de modo que, se entiende que, existe un desplazamiento de la propiedad sobre los bienes integrantes de dicho patrimonio hasta el valor de las mencionadas acreencias en forma automática en la fecha y hora de ocurrencia de tales operaciones.

- 3.19 Sin perjuicio de lo anterior, se mantiene habilitado el canal habitual de pago de la compensación y se le ofrece al participante la posibilidad de redimir los recursos previamente afectados del patrimonio autónomo mediante el pago de la compensación por esta vía, de manera que una vez perfeccionado dicho pago, esto es, una vez afectada la cuenta de depósito del participante en el Banco de la República o transferidos de manera efectiva los recursos en el caso de participantes no vigilados, opera la resolución del pago previo hecho contra los recursos del patrimonio autónomo, los que se restituyen a dicho patrimonio, para surtir la cobertura respecto a un nuevo ciclo de operaciones y, así de modo sucesivo.
- 3.20 En el evento que, por una intervención administrativa del participante con fines liquidatorios u otra causa semejante, se frustre el pago alternativo por el canal habitual de la compensación, esto es, que se haga imposible al participante retrotraer el pago previo, se procederá por el sistema de pagos a disponer de dichos recursos en favor de los beneficiarios.
- 3.21 Los términos y condiciones de estos negocios jurídicos fiduciarios en cuestión, deben ser objeto de aprobación previa por parte de CredibanCo.
- 3.22 Se entiende que los títulos valores de calificación AAA se caracterizan por poseer una capacidad superior para conservar el valor del capital, limitar la exposición al riesgo de pérdidas y convertirse fácilmente en recursos líquidos.
- 3.23 Los acreedores o beneficiarios garantizados de dicha modalidad de fiducia serán CredibanCo como persona jurídica y como administrador del Sistema de Pago, lo que supone su actuación en representación de los intereses patrimoniales, así como su participación por cuenta ajena, en representación de los intereses patrimoniales de Participantes del Sistema de Pago.
- 3.24 En adición al mecanismo de cobertura antedicho, CredibanCo emprende operaciones de cobertura. Con el objeto de mitigar la

contingencia originada en el riesgo crediticio o institucional y el riesgo institucional de liquidez, CredibanCo ha emprendido operaciones de cobertura que incluyen la constitución de garantías bancarias o pólizas de seguros en beneficio de los participantes de la operación que se encuentran expuestos a los riesgos financieros antes comentados.

- 3.25 Otras operaciones de cobertura. Para mitigar el riesgo financiero, CredibanCo podrá constituir otros mecanismos de cobertura tales como garantías bancarias, cartas de crédito stand-by, pólizas de seguro o cualquier otro instrumento semejante. Estos instrumentos tendrán como beneficiarios a CredibanCo y/o sus entidades participantes. La contratación de cualquier instrumento de cobertura deberá ser autorizada por la Junta Directiva de CredibanCo, debidamente soportada en la evaluación del riesgo financiero respectivo.

4. Política en caso de incumplimientos

- 4.1 En caso de situaciones que representen un incumplimiento o puedan comprometer los riesgos de liquidez o solvencia, se procederá a clasificar el evento donde se identificará la situación de riesgo o la causa del incumplimiento y calificará su severidad a fin de establecer si tiene relación con el riesgo de liquidez, el riesgo crediticio o institucional, o si se trata de otra situación que amerite un manejo distinto. En cualquier caso, se hará seguimiento de este hasta que se supere la situación o cese el motivo que originó la alerta.
- 4.2 El primer evento, esto es, atinente al riesgo de liquidez, corresponde a la ocurrencia de incidentes que permiten establecer que una Entidad Participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pueda darle cumplimiento en un momento próximo en el tiempo.
- 4.3 El segundo evento corresponde a la ocurrencia de incidentes que, permitan establecer que una Entidad Participante no podrá cumplir con la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en forma total o parcial a su vencimiento y, su cobro, en el evento de ser viable, requerirá del despliegue de actividades tales como desplegar el trámite para lograr la efectividad de las garantías, el inicio de una acción legal o el hacerse parte en un proceso liquidatario o concursal, entre otras cargas.

4.4 En el tercer evento, correspondiente a otras situaciones, se catalogan situaciones de poca materialidad o que respondan a errores de proceso que no tengan incidencia en la liquidez o solidez de la contraparte y que puedan ser objeto de una solución distinta, de forma célere y eficaz.

4.5 Cuando una situación corresponda a un evento de riesgo de liquidez, se procederá de la siguiente forma:

- a) La Gerencia de Operaciones notificará la ocurrencia del evento y cuantificará las obligaciones no cubiertas pendientes de pago.
- b) La Entidad Participante por su propia iniciativa y, en su defecto, por requerimiento de CredibanCo, enviará una comunicación escrita a CredibanCo explicando la situación y formulando una propuesta de pago a corto plazo.
- c) Cuando la Entidad Participante que incumpla tenga constituidas garantías a favor de CredibanCo, se procederá a la aplicación de estas.
- d) El compromiso de pago de la Entidad Participante que incumpla deberá ser suscrito por su representante legal.
- e) CredibanCo podrá en el evento de riesgos que alcancen una dimensión relevante condicionar la continuidad del participante, a la entrega de garantías o colaterales a satisfacción de CredibanCo, en atención a que el incumplimiento de la compensación por defectos en la liquidez de uno de sus participantes comporta un alto riesgo para el sistema.

4.6 Cuando la situación corresponda a un evento de riesgo crediticio o institucional se procederá de la siguiente forma:

- a) La Gerencia de Operaciones de Entidades Financieras notificará la ocurrencia del evento, cuantificando las obligaciones no cubiertas pendientes de pago.
- b) CredibanCo hará efectivas e iniciará el proceso de ejecución de garantías y liberación consiguiente de los recursos garantizados por los colaterales; iniciará las acciones de cobro y recuperación del dinero

y/o se hará parte de resultar necesario en el respectivo proceso liquidatario correspondiente.

- c) CredibanCo se entiende, en virtud de la aprobación de este Reglamento y la adhesión de los participantes, recibe un mandato de sus participantes y se encuentra facultado para iniciar por cuenta del sistema de pagos y sus participantes los trámites y acciones que resultaren necesarias, lo que incluye la interposición de acciones, así como el hacerse parte en el proceso liquidatario o concursal, si lo hubiere, en el mejor interés del Sistema de Pago y de sus participantes. En consecuencia, CredibanCo contará con todos los poderes necesarios y suficientes para hacerse parte en cualquier proceso de reclamación, para efectuar las reclamaciones a que haya lugar, para negociar, conciliar, desistir, transigir y en general para efectuar todos los actos procesales y extraprocesales enderezados a obtener el reconocimiento y pago de las sumas comprometidas, sea obrando en interés propio en su condición de subrogatario o en interés de sus participantes, en la condición aquí establecida de mandatario especial.

4.7 En caso de intervención de una entidad con fines liquidatorios se procederá así:

- a) En primer término, se procederá cuando sea del caso, a tramitar el bloqueo de los Bines en los dispositivos centrales y periféricos y tramitar su bloqueo en el exterior, a fin de evitar una mayor exposición.
- b) Se procederá con base en el principio de finalidad a hacerlo valer y procurar que se honre la compensación dentro de las disponibilidades y de las garantías extendidas por la entidad intervenida.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, indagada la fecha y hora de la liquidación, se procederá a decantar la información transaccional correspondiente, separando las operaciones previas a la toma de posesión de aquellas ocurridas con posterioridad.
- d) Establecido el valor de las transacciones previas a la toma de posesión, se entrará a discernir el grado en que las mismas hayan sido objeto directo de compensación legal. En efecto,

desde el momento de la autorización por parte de una Entidad Financiera, ésta adquiere una obligación clara, expresa, actualmente exigible y de naturaleza dineraria de honrar su importe a las restantes Entidades participantes que actúen en su condición de adquirentes y el Sistema de Pago en general; obligación que es susceptible, por tanto, de compensación legal con las obligaciones que mantengan a su favor los restantes participantes del Sistema de Pago y su administrador.

- e) El valor insoluto de la posición en contra de la Entidad intervenida antes y después de la toma de posesión descontado la compensación legal y los pagos, determinará los valores objeto de cobro o recuperación a través del cobro y la realización de garantías y/o de la participación en el respectivo proceso de liquidación. Teniendo en cuenta que, a partir del momento de toma de posesión la entidad intervenida no está en capacidad de efectuar nuevas operaciones dentro de su objeto, se entiende para todos los efectos que la dispensación de recursos o aceptación de los pagos efectuados por sus Tarjetahabientes o cuentahabientes con posterioridad a este momento que sean atendidos por otro participante, comportan una operación de crédito a favor de aquellos otorgada por las restantes entidades del sector financiero, de modo que los abonos que los clientes realicen al liquidador de la Entidad Participante Intervenida, para tales compras, se perseguirán como recursos por fuera de la masa, al no existir una causa o título válido para la apropiación de estas sumas por parte de la Entidad Participante Intervenida.

CAPÍTULO CUARTO. GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

1. De conformidad con el régimen legal de los sistemas de pago de bajo valor es obligación de la entidad administradora exigir a sus participantes políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT), lo que incluye el riesgo de proliferación de armas de destrucción masiva (PADM) que conformen para el caso de las entidades crediticias un sistema integral de administración de dicho riesgo SARLAFT(PADM).
2. Se entiende por LA/FT/PADM la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir un participante del sistema de pagos y/o la entidad administradora del sistema de pagos de bajo valor, por su propensión, en caso de carecer de políticas, reglas y procedimientos efectivos de control y gestión de este tipo de riesgo, a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos, canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y/o financiación de armas de destrucción masiva, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. Dicho riesgo se puede materializar a través de otros riesgos asociados, como el legal, reputacional, operativo y de contagio, a los que se expone la entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera cuando es utilizada para tales actividades.
3. De acuerdo al artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, estarán obligadas a adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, debiendo para el efecto contar con mecanismos de control, reglas de conducta y procedimientos con un alcance, cobertura, control y auditoria adecuados al monto de las transacciones, operaciones o saldos, al tipo de negocios que realiza, amplitud de su red, los procedimientos de selección de clientes, el

mercadeo de sus productos, capacidad operativa y nivel de desarrollo tecnológico.

4. Los mecanismos e instrumentos de control, reglas de conducta y procedimientos antedichos que deberán ser observados por directores, administradores, funcionarios y que prudencialmente deben proyectarse a toda la cadena de valor, estarán orientados a alcanzar cuanto menos, los siguientes propósitos:
 - 4.1. Conocer adecuadamente la actividad económica que desarrollan sus clientes, las características montos y procedencia de sus ingresos y egresos, la aplicación de medidas intensificadas cuando se identifiquen clientes u operaciones que procedan de países listados como de mayor riesgo por GAFI (Grupo de Acción financiera Internacional).
 - 4.2. Realizar validaciones de sus clientes y de sus usuarios según así se hayan clasificado estos últimos, contra las listas restrictivas o consideradas como internacionales vinculantes para Colombia. .
 - 4.3. Establecer que el volumen y movimientos de fondos de sus clientes guarde relación con la actividad económica de los mismos.
 - 4.4. Reportar de forma inmediata y suficiente a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, aquellas operaciones consideradas como sospechosas que estén relacionadas con sus clientes o usuarios según corresponda.
 - 4.5. Estar en consonancia con los estándares internacionales en la materia.
 - 4.6. Ajustarse a la regulación del Gobierno Nacional sobre la materia.
 - 4.7. Diseñar y poner en práctica los procedimientos específicos, así como designar funcionarios responsables de verificar el adecuado cumplimiento de dichos procedimientos, cuyos términos y mecanismos de control y auditoría serán objeto de las actividades de inspección, control y vigilancia del supervisor.
 - 4.8. Contar con políticas de conocimiento del cliente, a través de las cuales se identifiquen para el caso de las personas jurídicas quienes

dentro de su composición accionaria tengan el 5% o más de participación, así como sus beneficiarios finales o controlantes. Así mismo será necesario identificar quienes de sus clientes son personas expuestas políticamente (PEP).

5. El SARLAFT(PADM) de las entidades participantes vigiladas se instrumentará en los términos y conforme a la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia contenida a través de las etapas de identificación, medición o evaluación, control y monitoreo del riesgo y, los elementos que lo integran, a saber: políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, infraestructura tecnológica, divulgación de información y capacitación.
6. Los participantes del sistema de pago de bajo valor, sean entidades vigiladas o no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención del riesgo de LA/FT/PADM (Lavado de activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva), según su régimen legal propio, que deben cuanto menos, en uno y en otro caso.

6.1 Incluir dentro de sus esquemas de gestión del riesgo el relacionado con el LA/FT/FPADM acorde con su régimen legal propio y en el evento de que una entidad no vigilada aun cuando no se encuentre sujeta legalmente al deber de configurar un sistema de estas características, deberá adoptar e implementar sobre la base de los equivalentes funcionales políticas y procedimientos adecuados y operativos relacionados con la prevención del riesgo de LA/FT/PADM, acordes con las reglas definidas en la materia por el Sistema de Pago.

En desarrollo de lo anterior, tales sistemas de gestión del riesgo deben considerar dentro de sus productos la emisión de las tarjetas e instrumentos de pago administrados o aceptados en el sistema, la adquirencia de comercios, la función de entidad pagadora y la operación de otorgantes de desembolso de efectivo, en la medida de los alcances de su participación dentro del sistema.

Reportar a CredibanCo el nombre y datos de contacto del Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente o funcionario responsable como interlocutores designados para entenderse con sus similares en

CredibanCo, así como informar los cambios y actualizaciones de dichos contactos.

- 6.2 Atender los requerimientos de solicitud de información realizados por CredibanCo, o por las franquicias o sistemas de marca, en los procesos de verificación y/o seguimiento a los programas de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/PADM). En desarrollo de lo anterior, los Oficiales de Cumplimiento y/o funcionario responsable prestarán la colaboración que se requiera, a su par en CredibanCo, para el cabal cumplimiento de sus funciones y protección de las franquicias y entidades.
- 6.3 Conocer a sus clientes y a su mercado, así como los perfiles regulares de los usuarios de sus servicios financieros vinculados a las franquicias y a los instrumentos y soluciones de pago que ofrece el sistema.
- 6.4 Mantener respecto de los productos y servicios una política actualizada de conocimiento del cliente, del mercado y de los usuarios teniendo en cuenta el perfil de riesgo al que exponen a la entidad, que incluya dentro de sus controles y de los perfiles regulares de los usuarios que incluya la validación de listas internacionales vinculantes para Colombia, con el objeto de abstenerse de establecer relaciones comerciales con clientes o usuarios que por encontrarse reportados en dichas listas de control, representen un riesgo para las franquicias y las entidades participantes, de conformidad con las directrices y disposiciones prudenciales en la materia emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y los estándares internacionales y de la industria.
- 6.5 Notificar a CredibanCo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al momento de tener noticia³, el inicio de procesos de extinción de dominio en contra de uno de sus comercios afiliados; o clientes apoyando así la labor conjunta de protección al sistema financiero contra el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, enmarcada la regulación colombiana.

³El conocimiento o la noticia, acerca de la inclusión del Establecimiento de comercio a una lista de control, se presume existir desde el momento de consulta de la respectiva lista, según el dato que arroje el log correspondiente. El conocimiento sobre la iniciación de acciones en contra del Establecimiento de Comercio se presume existir desde el vencimiento de las ocho (8) horas hábiles siguientes al recibo de la o las comunicaciones emanadas de las autoridades de las que se infiera dicha situación.

- 6.6 Notificar a CredibanCo oportunamente para su implementación en el sistema, la medida tomada por la Entidad Financiera consistente en la cancelación y/o bloqueo de cuentas de depósito de sus Establecimientos Comerciales que por materia relacionada con el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva deban ser restringidas en el Sistema de Pago de Bajo Valor administrado por CredibanCo.
- 6.7 Mantener un control integral del riesgo. La emisión de productos prepago, o no vinculados a una cuenta corriente o de ahorros, no escapa a la implementación de sanas prácticas en la Prevención y del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de La Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. La Entidad, atendiendo situaciones particulares de determinados productos y servicios en los que de conformidad con las normas o circunstancias del caso, sea posible flexibilizar las exigencias y controles que aplican por regla general, en todo caso, mantendrá exigencias y controles alternativos que propendan por el debido cumplimiento de los requisitos relacionados con la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva frente a tales productos o servicios.
7. Son Responsabilidades y Obligaciones de CredibanCo como persona jurídica vigilada:
- 7.1 Mantener un SARLAFT(PADM) que regule integralmente todos los procesos a su cargo que representen un riesgo desde la perspectiva de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- 7.2 Reportar a las Entidades Participantes el nombre y datos de contacto del Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente como interlocutores que ha designado para entenderse con sus pares en las Entidades Participantes, así como informarles de los cambios y actualizaciones a dichos contactos.
- 7.3 Reportar operaciones sospechosas a la UIAF y atender sus requerimientos o los solicitados por otras autoridades competentes, en desarrollo de los acuerdos de colaboración que suscriba y/o en cumplimiento de las órdenes impartidas por éstas.
- 7.4 Compartir con las Entidades Participantes en la medida de su detección, las tipologías que se desprendan de su propia experiencia

y de sus actividades de monitoreo y análisis y que puedan facilitar o implicar una mejora en los procesos a cargo de las mismas.

- 7.5 Organizar y emprender en forma directa actividades de capacitación en la gestión de estos riesgos dirigidas a los funcionarios de las Entidades Participantes que así lo requieran.
 - 7.6 Desarrollar o contratar herramientas o servicios dirigidos a mejorar el sistema de administración del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva dentro del Sistema de Pago.
8. La administración y gestión de los Riesgos de LA/FT/PADM en CredibanCo como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia está implementada en cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano E.O.S.F (Decreto 663 de 1993), así como las normas previstas en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título IV, Capítulo IV de la SFC, y las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en esta materia.
 9. El SARLAFT de CredibanCo, busca prevenir el ingreso al sistema financiero de dineros provenientes de actividades relacionadas con el Lavado de Activos, la Financiación de Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y demás delitos fuentes de estos, de modo que la entidad administradora del sistema de pagos y el o los sistemas de pagos por ella administrados, mantengan sus atributos de probidad e integridad, no vean afectada su reputación e imagen en el mercado, presten una ayuda efectiva a las autoridades legítimas y en general no se presten ni sean utilizados como canal por la delincuencia en su propósito de lavar activos, financiar su actividad o en general administrar sus recursos. Dicho sistema define reglas, criterios y controles encaminados a la detección de operaciones inusuales y la determinación de operaciones inusuales o sospechosas para reportarlas a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).
 10. Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todas las etapas y elementos del SARLAFT están contemplados en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT, y en el Código de Ética aprobados por la Junta Directiva, al igual que en su Manual de Procedimientos del SARLAFT los cuales son de obligatorio cumplimiento por todos los directores, administradores, funcionarios y colaboradores de la entidad.

CUARTA PARTE. GESTION DE INFORMACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES

1. Carácter esencial de la Información y su gestión dentro del sistema de pagos

El sistema de pagos como conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos no solo es un eslabón estratégico y necesario de la sociedad de la información y economía digital, sino que opera en su conjunto a partir de insumos de información y, así mismo, almacena, procesa, genera y distribuye información, de tal modo que su debido tratamiento, manejo y gestión por el administrador del sistema de pagos, los participantes, los proveedores de servicios de pago y demás actores dentro de la cadena de valor de los sistemas de pago resulta esencial para satisfacer los fines, objetivos e intereses que hacen parte de las diferentes normas y reglas del ordenamiento jurídico que se ocupan de la información y resulten aplicables a su actividad.

2. Validez y eficacia probatoria de los registros informáticos

Los Sistemas de Información del administrador, sus participantes, proveedores de servicios de pagos y demás actores dentro de la cadena de valor constituyen todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna u otra forma mensajes de datos y documentar las operaciones y actividad dentro del sistema de pagos. De conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a la información o soportes de las ordenes de transferencia y recaudo y demás operaciones y registros, por la sola razón de que reposen en forma de mensaje de datos.

3. Atribución

Los componentes tecnológicos del sistema, tales como los equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos, los procedimientos previstos en este reglamento de funcionamiento y en los manuales operativos, así como la asignación o el uso, trámite de perfiles de acceso y de autorización, constituyen el procedimiento acordado para el intercambio y atribución de los mensajes de datos que se considera adecuado en los términos previstos en la ley de comercio electrónico. En todo caso, tales componentes tecnológicos, medios de acceso e instrumentos de pagos se ajustarán a las medidas y estándares prudenciales y de seguridad previstos en las Circular Básica Jurídica.

El sistema de pagos opera sobre el pleno reconocimiento de sus integrantes y usuarios del criterio de los equivalentes funcionales, en los términos de la ley 527 de 1999 y la doctrina sentada en la sentencia C-662 de 2000 de la Corte Constitucional, el que se extiende a todos los componentes de la exteriorización, documentación y prueba de la voluntad negocial prevista en la ley, lo que comprende, entre otros elementos, la posibilidad de suplir de manera electrónica las exigencias que pueda realizar el legislador de que ciertos actos u operaciones se plasmen en documentos escritos, o deban ser objeto de firma, o conlleven la generación o presentación de un original, o se deba cuidar o acreditar su integridad, o deban ser objeto de custodia o conservación.

En consecuencia:

- a. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a la información derivada de la operación del sistema de pagos por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos.
- b. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho por la entidad administradora, los participantes y demás actores del sistema con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.
- c. Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un

mensaje de datos, esta exigencia se entiende satisfecha por cuanto: (i) el método previsto para el intercambio de datos permite identificar al iniciador del mensaje de datos e inferir que el contenido cuenta con su aprobación y; (ii) por cuanto los métodos para atribución de mensajes de datos previstos en este reglamento y los manuales operativos, así como los mecanismos de autenticación de los medios de acceso y uso de instrumentos de pago acordes con la circular básica jurídica, se estiman como método confiable y apropiado para el efecto.

- d. Se entiende surtido el requisito para el caso de que cualquier norma requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, en tanto las seguridades, métodos y procedimientos previstos en este reglamento y sus manuales operativos, así como la observancia de las disposiciones de la Superintendencia Financiera en materia de custodia y seguridad de la información, permiten concluir que existe una garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos o en alguna otra forma y que de requerirse que la información sea presentada, dicha información puede ser mostrada a la persona o autoridad a la que se deba presentar.
- e. Se entiende que la información reviste del atributo de integridad, pues de observarse los métodos de seguridad y custodia de la información previstos en este reglamento y en la Circular Básica Jurídica respecto de la información en cuestión, se puede inferir que la misma ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación. En todo caso, el grado de confiabilidad requerido, será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.
- f. Los mensajes de datos generados en la dinámica del sistema de pagos serán admisibles como medios de prueba con la fuerza probatoria que reconocen a los mismos las disposiciones procesales.
- g. Cuando la ley requiera que ciertos documentos, registros o informaciones sean conservados, ese requisito se entiende satisfecho, en tanto los mecanismos previstos en este reglamento y en los manuales operativos y los componentes tecnológicos que integran el sistema permite: (i) Que la información que contengan sea accesible

para su posterior consulta; (ii) Que el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida, y; (iii) Que se conserve, de haber alguna, toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento.

- h. No se negará validez o fuerza obligatoria a los contratos o negocios jurídicos concluidos por esta vía por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos.
- i. En las relaciones entre el iniciador y el destinatario de un mensaje de datos, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad u otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de mensaje de datos.
- j. Se entenderá que un mensaje de datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por: (i) El propio iniciador; (ii) Por alguna persona facultada para actuar en nombre del iniciador respecto de ese mensaje, o; (iii) Por un sistema de información programado por el iniciador o en su nombre para que opere automáticamente.
- k. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por el iniciador, cuando: (i) Haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el iniciador, para establecer que el mensaje de datos provenía efectivamente de éste, o; (ii) El mensaje de datos que reciba el destinatario resulte de los actos de una persona cuya relación con el iniciador, o con algún mandatario suyo, le haya dado acceso a algún método utilizado por el iniciador para identificar un mensaje de datos como propio.
- l. Siempre que un mensaje de datos provenga del iniciador o que se entienda que proviene de él, o siempre que el destinatario tenga derecho a actuar con arreglo a este supuesto, en las relaciones entre el iniciador y el destinatario, este último tendrá derecho a considerar que el mensaje de datos recibido corresponde al que quería enviar el iniciador, y podrá proceder en consecuencia. El destinatario no gozará de este derecho si sabía o hubiera sabido, de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que

la transmisión había dado lugar a un error en el mensaje de datos recibido.

- m. Las demás presunciones y consecuencias previstas en la ley 527 de 1999 y demás disposiciones que la reemplacen, adicionen o modifiquen.

4. Componentes del Gobierno de la Información

El administrador del sistema de pagos, sus participantes, proveedores de servicios de pagos y demás actores dentro de la cadena de valor estarán obligados a cumplir con el marco normativo que regula sus sistemas de información y la gestión la información en general, lo que comprende, pero no se limita a:

- 4.1. Las obligaciones y cargas de publicidad y transparencia informativa.
- 4.2. Las obligaciones y cargas de suministro de información y colaboración con las autoridades competentes.
- 4.3. Las obligaciones y cargas de dirección, operación y gestión diligente y ajustada a derecho de la actividad vinculada al manejo de sistemas de información y a los diferentes procesos con la misma, lo que comprende entre otros elementos el registro, trazabilidad y soporte de las operaciones y conservación de archivos.
- 4.4. Las obligaciones y cargas dispuestas en favor de los titulares de la información derivadas del marco normativo sobre el derecho a la autodeterminación informática y el habeas data.
- 4.5. Las obligaciones y cargas ligadas al manejo del deber confidencial de la información y protección del secreto bancario.
- 4.6. Las obligaciones y cargas derivadas de las normas que imponen velar por la seguridad de la información y controlar los riesgos de naturaleza cibernética o de otra naturaleza que pueden afectarla.
- 4.7. Las obligaciones y cargas relativas a la información derivadas del manejo de los conflictos de interés, restricciones de uso, así como de la debida y leal competencia en el mercado.

CAPÍTULO SEGUNDO. OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

1. Deberes de información a cargo de CredibanCo: La entidad administradora del sistema de pago efectuará de manera oportuna la publicación a su cargo en su página Web y/o medio de alta divulgación, la información prevista en los artículos 2.17.2.1.10 y 2.17.2.1.13 del Decreto 2555 de 2010. En los eventos de que dicha información no sea del dominio directo de CredibanCo, el participante o la entidad que la posea estará en la obligación de remitírsela de tal modo que la misma pueda ser subida de manera oportuna.
2. Deberes de los participantes: De conformidad con la ley y la regulación prudencial del supervisor: Las entidades participantes del sistema de pagos deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a aquellos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen como usuarios del sistema y de los medios e instrumentos de pago aceptados en este, así como la demás información prevista en el régimen de protección al consumidor financiero, en los términos de ley 1328 de 2009, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones que los adicionen, modifiquen, complementen o sustituyan, así como de las instrucciones y reglamentos expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este deber comporta como mínimo, informar acerca de las características y medidas de manejo de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros y demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros, los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad, y aquella otra información que permita al consumidor comprender el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir

y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

En el caso de los adquirentes y entidades receptoras, estas tienen la obligación de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos, cumpliendo con las instrucciones y reglas que determine la Superintendencia Financiera de Colombia en la regulación de la transparencia de los plazos de acreditación de los fondos a sus usuarios y el modo, oportunidad y forma de suministrar dicha información de manera tal que resulte comparable.

CAPÍTULO TERCERO. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SECRETO BANCARIO Y OBLIGACIONES DE COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES

1. Reserva Bancaria

La información económica del consumidor financiero o del cliente derivada de sus operaciones, así como la referente a la intimidad del mismo se entiende en íntima conexión con el deber del secreto profesional de las entidades financieras o prestadoras del servicio y, por lo tanto, constituyen secreto bancario, de manera que no puede ser suministrada a terceros sin autorización de su titular o por fuera de los términos de la misma. Dicha reserva bancaria no opera en los casos y para los efectos de información requerida por las autoridades tributarias o judiciales, o previstas por el ministerio de la ley para el caso de las funciones de inspección, vigilancia e intervención del Estado, ni se opone a los reportes previstos a las autoridades legítimas en materia de control a la corrupción, lavado de activos, financiación de terrorismo y de armas de destrucción masiva.

No constituye reserva bancaria la información anónima o desidentificada derivada de dichas operaciones, desligada de su titular, que posibilite un conocimiento del mercado y su desarrollo con fines legítimos tales como la producción de información estadística o la identificación de patrones que permitan prevenir el fraude o introducir mejoras en el servicio.

2. Extensión del deber de sigilo

La entidad administradora del sistema de pagos, los proveedores de servicios de pago, los participantes vigilados y no vigilados y demás actores con acceso legítimo a información sujeta a reserva bancaria de un participante se entienden sujetos al deber de reserva y sigilo propio de la reserva bancaria.

3. Carácter confidencial de la información

La información ligada al procesamiento de las operaciones de quienes intervengan como participantes o proveedores de servicios de pago, así como la información que se maneje en virtud del proceso de compensación y liquidación es considerada confidencial y se regirá por las reglas previstas en el ordenamiento jurídico y el presente reglamento.

El acceso a la información de la otra parte, no implica la transferencia de derecho alguno sobre tal información, tales como derechos derivados de la transferencia de tecnología, know-how, derechos de autor, patente u otros derechos intangibles. Así mismo, la parte reveladora no extiende ninguna garantía explícita o implícita acerca de la fiabilidad de la información objeto de suministro.

No constituye información confidencial la información que claramente resulte del dominio público o que sea del conocimiento previo del receptor, sin constituir secreto comercial en los términos del presente reglamento y, cuya revelación no cause agravio o perjuicio alguno a su titular.

4. Definiciones

Para los efectos de este reglamento de funcionamiento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- 4.1. Se entiende como parte reveladora, aquella que suministre, provee o revele la información.
- 4.2. Se entiende como parte receptora, aquella que recibe la información que le suministra la parte reveladora o que tiene acceso a información de propiedad o en poder de la parte reveladora.
- 4.3. Se entiende por información, todo dato o documentación que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, las Entidades Participantes y/o los Proveedores de Servicios de Pago y/o las franquicias u otros actores que hagan parte de la cadena de valor y/o CredibanCo posea(n) o le(s) haya(n) sido suministrada por otra u otras Entidades Participantes y/o los Proveedores de Servicios de Pago y/o las franquicias u otros actores que hagan parte de la cadena de valor y/o CredibanCo, según el caso, o que se refieran a sus Tarjetahabientes, Cuentahabientes, Clientes, Usuarios, Establecimientos de Comercio vinculados, Entidades Participantes, Proveedores de Servicios de Pago, franquicias u otros actores que hagan parte de la cadena de valor o CredibanCo. Así, quien posea la información se denominará titular de la información o parte reveladora y quien reciba la

información, se denominará receptor de la información o parte receptora.

- 4.4. Se entiende por información confidencial, la información de las Entidades Financieras sujeta a reserva bancaria, así como la información propia de la actividad profesional de la entidad administradora del sistema de pagos o de los Proveedores de Servicios de Pago o de las franquicias o de otros actores de la cadena de valor, según el caso. Se entiende por información reservada aquella que por virtud de su naturaleza o de la ley no sea o deba ser del dominio público o frente a la cual exista un deber de sigilo o sobre la cual exista un derecho o una protección contractual, legal y/o constitucional.
- 4.5. Se entiende por secreto comercial, toda información que, sin ser reservada por naturaleza, quien la posee alberga un interés legítimo en mantenerla en su configuración determinada, por fuera del dominio público, en cuanto se trate de:
 - a) Información producto del estudio del mercado, de la competencia, de las oportunidades de negocio o de otros datos y observaciones accesibles al público.
 - b) Información que, no obstante basarse total o parcialmente en fuentes de dominio público implica tiempo, esfuerzo, dinero o despliegue intelectual en su obtención, análisis, elaboración o en la concepción o diseño de las respuestas o cursos de acción.
 - c) Información cuya posesión, en el grado de elaboración de tales datos o modelos de acción, implica, aún de tratarse de datos o modelos que conlleven una investigación o perfeccionamiento ulterior, algún tipo de ventaja para quien posee tal información de carácter estratégico.

5. Marcación

El titular de la información de carácter confidencial procurará para facilitar el manejo y administración de la información, discriminar por escrito la información que va a suministrar por cualquier medio al receptor, identificando en la carátula el nivel de confidencialidad, restricción, o uso de esta. La omisión de esta cautela no se traduce en un cambio de la naturaleza

de la información, pero en caso de duda acerca del carácter confidencial o no de la información, se interpretará a favor del receptor de esta.

En todo caso, se considera para los efectos de este reglamento que toda información relativa a la cuantía, identidad y concepto de las utilidades de tarjetas de pago bancarias es de carácter confidencial.

6. Carácter poliédrico de la gestión de la información

La gestión de la información no corresponde de manera exclusiva a la entidad administradora del sistema de pagos, ni posee una configuración bilateral. Se advierte que atendido el carácter complejo de un sistema de pagos en el que se procesan operaciones que suponen la intervención de diferentes actores financieros y no financieros (e.g. Sistemas de Marca – Franquicias-) existiendo pluralidad de fuentes, el deber de confidencialidad se predica de todos los actores entre sí, teniendo cada uno de ellos acceso legítimo a parte de la información en desarrollo de sus roles o funciones dentro del sistema de pagos, dentro de los niveles de autorización emanados del titular de la información o de la ley conforme a los principios y reglas contenidos en las leyes estatutarias de habeas data y su desarrollo legal y jurisprudencial, así como de la regulación de la actividad financiera y los sistemas de pago de bajo valor.

7. Obligaciones a cargo del receptor de la información

El receptor de la información se obliga en los términos de este reglamento y de la ley a:

- 7.1. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que posea dicho carácter.

El administrador del sistema de pagos y sus participantes salvan su responsabilidad respecto de la información que pueda trascender al mercado con ocasión de los procesos de discusión de operaciones propias del sistema como en el caso de información que obre en actuaciones de autoridades judiciales o administrativas o que sea objeto de revelación por parte de los Establecimientos de Comercio o porque trascienda al público sin culpa y por causas ajenas al administrador del sistema de pagos o participante.

- 7.2. Actuar en desarrollo del deber de sigilo y custodia de la información con el parámetro de responsabilidad del buen comerciante en sus propios negocios, lo que supone entre otros deberes, el de limitar la divulgación autorizada al menor número de personas, y el de tomar las medidas idóneas y eficaces de carácter lógico y/o físico, en materia de telecomunicaciones y de procedimientos, según el caso, para evitar el tráfico y fuga indebida de la información, así como su uso por fuera de los límites de este reglamento.
- 7.3. Tomar las previsiones necesarias para que los funcionarios, técnicos, consultores o contratistas del receptor, que tengan acceso a la misma obren en la misma forma. Para tal efecto los funcionarios, técnicos, consultores o contratistas del receptor de la información, que tengan acceso a información confidencial, deberán suscribir un documento de confidencialidad o cumplir con las políticas de confidencialidad aquí previstas.
- 7.4. Utilizar la información suministrada por el titular de la información o de la que tenga conocimiento, únicamente de la manera y para los fines establecidos en la finalidad otorgada en el tratamiento.
- 7.5. Abstenerse de efectuar un uso indebido de la información y/o de suministrarla a terceros no autorizados.
- 7.6. Devolver la información confidencial suministrada una vez se haya efectuado su utilización correspondiente, sin perjuicio de las obligaciones de conservación de archivos. De igual forma, se debe garantizar que la información se elimine de forma segura utilizando las prácticas recomendadas por la industria o estándares de seguridad tales como NIST 800-88. El receptor de la información debe generar un acta con firma del representante legal en la cual se relacione como mínimo y sin limitarse a: (a) La información que fue retornada y/o eliminada de cada medio de almacenamiento, (b) El medio mediante el cual se retornó y/o eliminó la información, (c) La firma de las personas que participaron en el borrado seguro y/o eliminación de medios.

- 7.7. Cumplir con las demás reglas previstas en este reglamento y en la ley en materia de habeas data, seguridad de la información, y ciberseguridad.

8. Exclusiones

Este reglamento no impone ninguna obligación a cargo del receptor de la información confidencial respecto de la parte reveladora, en los siguientes eventos:

8.1 La información que de derecho ya se encontraba en su poder sin restricciones en cuanto a su revelación al ser enviada por la otra parte, o que de otro modo, previamente haya sido objeto de su conocimiento, todo lo anterior, siempre y cuando así se haya informado por escrito a la otra parte al momento de recibir tal información y cuando su divulgación tenga una causa legítima.

8.2 La información desagregada que sea del dominio público al momento de recibirla, o que haya pasado a ser del dominio público sin que obre negligencia, culpa o dolo por parte del receptor.

8.3 La información que de derecho haya sido recibida por el receptor de terceros que no estaban obligados a guardar confidencialidad o respecto de la cual su directo titular haya autorizado su procesamiento.

Respecto de la información a la que en virtud de autorización legal o de su titular tenga el receptor acceso legítimo, este obrará de conformidad con su política de información, dentro de los niveles de autorización extendidos por el titular y dentro del marco de la ley y previsiones regulatorias sobre el manejo, compartimentalización y uso de la información en los sistemas de pagos de bajo valor.

8.4 La información que sea revelada por el titular a terceros sin exigirles confidencialidad o respecto de la cual su titular autorice su acceso legítimo para determinados fines.

8.5 La información que sea desarrollada autónoma e independientemente por receptor al margen de la relación, esto es, sin que exista un aprovechamiento de la información recibida.

- 8.6 La información que deba ser revelada bajo alguna ley o regulación emanada legítimamente del Estado.
- 8.7 La información que deba ser revelada por decisión judicial o de autoridad competente, siempre y cuando, de manera oportuna, se haya notificado de este hecho al titular y se le haya permitido una defensa efectiva en relación con su interés de mantenerla en reserva. En el evento de la información suministrada a las autoridades encargadas que relacionen temas frente al riesgo de lavado de activos o alguno de sus delitos fuente, no se requerirá de dicha autorización.
- 8.8 La información que sea revelada por el receptor de la misma con aprobación escrita previa de su titular.
- 8.9 La utilización de la información con fines estadísticos, de inteligencia e investigación de mercado, de diseño de valores agregados, y de evaluación y seguimiento del negocio.

9. Conflictos de Interés

La entidad administradora del sistema de pagos de bajo valor según lo dispone su marco legal y se ha previsto en el aparte de Gobierno del Sistema de Pagos, con el objeto de prevenir y administrar los conflictos de intereses y preservar la leal competencia en el mercado, manejará y mantendrá separada funcionalmente la actividad que desarrolle como Proveedor de Servicios de Pago de la que constituye su quehacer principal de soporte a los procesos de compensación y liquidación de las operaciones dentro del sistema de pagos.

10. Usos autorizados de la información

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior y la obligación de la entidad administradora del sistema de pagos de limitar el acceso y uso de la información recibida de los titulares y otras fuentes a la que llegare a tener acceso, en los términos de la política de información y de la ley de habeas data, exclusivamente a aquéllos empleados suyos, proveedores, aliados, auditores o consultores que requieran de dicha información en el marco de las actividades propias de su procesamiento y conforme a las reglas que disponen su uso para compartir o divulgar, se entienden como usos autorizados de la información por parte de la entidad administradora del

sistema de pagos: las actividades de procesamiento a su cargo, incluyendo los procesos ulteriores de información para que las entidades financieras, comercios y los propios usuarios puedan realizar las actividades de control, imputación de impuestos, tasas, contribuciones, aplicación de puntos o valores agregados vinculados a la operación, dispersión de recursos, descarga de obligaciones, soporte de los cobros, reclamos, etc.; así como el enrutamiento de la información a los sistemas de marca (franquicias) y/o a cualquier entidad que los integre, para realizar los procesos de compensación y liquidación (e.g. liquidación de la tarifa de intercambio); el almacenamiento, procesamiento y recuperación para soporte de las operaciones con fines probatorios, contables, tributarios y contractuales; el almacenamiento, procesamiento y recuperación de la información con fines del conocimiento de sus clientes, usuarios, proveedores, empleados y del mercado propios de la gestión del propio negocio y fomento de los negocios de las entidades participantes, así como de la administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, y de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno, fraude en búsqueda de la transparencia e integridad del mercado; la producción de estadísticas y estudios de alcance general y atención de requerimientos de las autoridades legítimas, entre otras actividades y usos legítimos que no comprometen la identidad de los titulares, sin perjuicio de otros servicios a cargo de CredibanCo, para los que la respectiva entidad financiera, el sistema de marca, el establecimiento de comercio o el respectivo cliente, entre otras personas que cuenten con la titularidad de la información o con un acceso para usos legítimos hayan autorizado o autoricen su uso. En todo caso, tal información será objeto de protección física, operativa, lógica y a nivel de comunicaciones, y se establecerán procedimientos con el objeto de protegerla contra el riesgo de fuga, uso o acceso no autorizado o indebido o para evitar que dicha información pueda ser utilizada con fines de competencia desleal o en violación al secreto comercial o en cualquier otra forma contraria al ordenamiento.

CAPÍTULO CUARTO. DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMÁTICA O HABEAS DATA

1. Acceso y tratamiento a información sujeta a protección constitucional

La entidad administradora del sistema de pago, las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor de manera necesaria poseen sistemas de información y tienen o pueden llegar a requerir y tratar información que hace parte del derecho a la autodeterminación informática de sus titulares y se encuentra sujeta a la garantía de habeas data, caso en el cual, deben obrar con estricto apego al marco regulatorio que gobierna la materia, entre las cuales se encuentran como principales fuentes normativas el artículo 15 de la Constitución, en el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), el artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las leyes estatutarias 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2157 de 2021, el Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás disposiciones legislativas y reglamentarias que protegen el derecho a la intimidad o se ocupan del deber de sigilo y secreto bancario y demás normas que lo modifiquen o complementen.

Cada uno de estos integrantes del sistema de pagos deberá contar con un Programa Integral de Gestión de Datos Personales, que incluya, las políticas, procedimientos, marco institucional, responsables, manuales, medidas de seguridad y sistemas de administración de los riesgos asociados al tratamiento de Datos Personales. Estos documentos se ocuparán de valorar e incluir dentro de sus alcances los flujos de datos e información derivados de su participación en el sistema de pagos.

2. Acceso y tratamiento de la información de naturaleza crediticia

En el caso de tratarse de información crediticia, la entidad administradora del sistema de pago, las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor se sujetarán a lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Ley Estatutaria 2157 de 2021 y leyes estatutarias que la adicionen, reformen o sustituyan, así como su reglamentación. En consecuencia, tal tipo de información se sujetará entre otras, a las siguientes reglas básicas:

2.1 Titulares objeto de la protección: En relación con el ámbito de dicha ley según fue definido por la Sentencia C-1011-08 de 16 de octubre de 2008 de la Corte Constitucional, se entenderá como titular del dato a la persona natural o jurídica, sujeta del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías que lo conformen, a la que se refiere la información que reposa en un banco de datos, lo que en su extensión comprende a todos los actores, participantes y usuarios del sistema de pagos, titulares que gozarán de los siguientes derechos:

2.1.1 Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la ley estatutaria, las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y su reglamentación, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

2.1.2 Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones que hacen parte del marco regulatorio del tratamiento de datos, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.

2.1.3 Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.

2.1.4 Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

La administración de información pública no requiere autorización del titular de los datos, pero se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la ley estatutaria y su reglamentación.

2.2 Principios que rigen la gestión del dato crediticio: La administración de los datos crediticios se sujetarán a los siguientes principios:

2.2.1 **Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.** La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

2.2.2 **Principio de finalidad.** La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información

previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.

- 2.2.3 **Principio de circulación restringida.** La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la ley estatutaria y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.
- 2.2.4 Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la ley estatutaria.
- 2.2.5 **Principio de temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- 2.2.6 **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** La ley estatutaria y su reglamentación se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.
- 2.2.7 **Principio de seguridad.** La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley estatutaria, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- 2.2.8 **Principio de confidencialidad.** Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después

de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley estatutaria y en los términos de la misma.

2.2.9 Condiciones de acceso a la información crediticia y obligaciones:

la entidad administradora del sistema de pago, las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor pueden potencialmente acceder a la información crediticia en los roles de operador, fuente o usuario de dicha información, debiendo, dar cumplimiento a los deberes propios previstos en la ley estatutaria y su reglamentación relativos a la calidad que detente en cada caso.

3. Acceso y tratamiento de la información de carácter no crediticio

En el caso de tratarse de información no crediticia, la entidad administradora del sistema de pago, las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor se sujetarán a lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y leyes estatutarias que la adicionen, reformen o sustituyan, así como su reglamentación. En consecuencia, tal tipo de información se sujetará entre otras, a las siguientes reglas básicas:

3.1 Titulares objeto de protección: Conforme al régimen vigente se reputarán como titulares objeto de protección en el caso de datos no crediticios, las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, lo que comprende de manera principal a los tarjetahabientes, cuentahabientes y usuarios del sistema que tengan dicha calidad. De acuerdo con la ley, los titulares tienen derecho a:

3.1.1 Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

3.1.2 Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe por la ley como requisito para el Tratamiento.

- 3.1.3 Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 3.1.4 Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley estatutaria y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 3.1.5 Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- 3.1.6 Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3.2 Principios que rigen el tratamiento de datos personales no crediticios:

En el desarrollo, interpretación y aplicación la ley estatutaria 1581 de 2012, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- 3.2.1 **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de este tipo de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley estatutaria y demás disposiciones que la desarrollen.
- 3.2.2 **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- 3.2.3 **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 3.2.4 **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe por el ordenamiento el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

3.2.5 **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

3.2.6 **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley estatutaria y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas la ley estatutaria.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley estatutaria.

3.2.7 **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley estatutaria, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

3.2.8 **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley estatutaria y en los términos de la misma.

3.3 **Restricciones y prohibiciones en materia de datos sensibles:** Son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y

garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. La entidad administradora del sistema de pagos, sus entidades participantes y actores parte de la cadena de valor se abstendrán de tratar datos sensibles en las situaciones prohibidas por el ordenamiento y se ajustarán a las previsiones del mismo en los casos permitidos por la ley o autorizados en forma debida por el titular del dato.

3.4 Condiciones de acceso a la información no crediticia o personal: la entidad administradora del sistema de pago, las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor pueden potencialmente acceder a la información personal en los roles de terceros autorizados para la recepción de la información, encargados del tratamiento o responsables del tratamiento, debiendo en cada caso cumplir con las obligaciones inherentes a la condición respectiva.

4. Tratamiento transfronterizo de datos: la entidad administradora del sistema de pago

Las entidades participantes, los proveedores de servicios de pagos y otros agentes de la cadena de valor darán cabal cumplimiento a las disposiciones que gobiernan el tratamiento transfronterizo de datos en caso de que el giro de sus operaciones lo comprenda.

5. Reclamaciones ante la entidad administradora del sistema.

La entidad administradora del sistema de pagos en desarrollo de las actividades propias de su calidad no mantiene relación directa con los titulares de la información o usuarios del sistema de pagos y se limita a adelantar los procesos de canje y compensación previstos en el ordenamiento lo que se extiende al manejo de controversias respecto de las operaciones, reportar información a las autoridades competentes y realizar un seguimiento estadístico y des-identificado de la dinámica del sistema, lo que no compromete la información personal de los titulares. En todo caso, aquellos titulares de información que estimen afectado su derecho por alguna conducta de CredibanCo ligada a esta actividad propia, podrán remitir sus reclamaciones a la siguiente dirección electrónica: privacidaddedatos@credibanco.com

La entidad administradora del sistema de pagos al emprender otras actividades que le han sido autorizadas por la ley como la de actuar en condición de proveedor de servicios de pago, así como las actividades relacionadas con el procesamiento y suministro de tecnología de correspondientes, puntos de recaudo y cajeros electrónicos y las actividades conexas a éstas, si bien actúa por cuenta de terceros, su actividad puede comportar el tratamiento y procesamiento de información de titulares de la información, caso en el cual debe ajustar integralmente su actividad a lo previsto en las normas que regulan el habeas data. Aquellos titulares de información que estimen afectado su derecho por alguna conducta de CredibanCo ligada a esta actividad propia podrán remitir sus reclamaciones a la siguiente dirección electrónica: privacidaddedatos@credibanco.com

CAPÍTULO QUINTO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

1. De acuerdo con el marco normativo de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor, son deberes propios de aquellas, entre otros:
 - 1.1. Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus participantes, en condiciones seguras, así como exigir correlativamente a sus participantes contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad, lo que incluye la exigencia a sus participantes de contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad.
 - 1.2. Para lo anteriores efectos se entiende que la entidad administradora de sistemas de pagos y los participantes, así como por extensión los proveedores de su cadena de valor, en desarrollo de las reglas que gobiernan el outsourcing, se sujetan a la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia contenidas en las circulares básicas de la entidad relativas a la seguridad de la información y ciberseguridad, lo que comprende, pero no se limita además de las directrices generales sobre la materia, a las disposiciones especiales sobre computación en la nube, liberación de versiones de software, seguridad de lógica, física, de procesos y comunicaciones, así como de productos y canales de distribución que se encuentren vigentes en cada momento de la relación, cuyos términos se entienden incorporados al presente Reglamento de Funcionamiento.
 - 1.3. En el caso de las entidades no vigiladas, en la medida en que su régimen legal propio no les imponga la implementación de sistemas análogos para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, en desarrollo del reenvío realizado en el numeral anterior, dicha entidades implementarán con base en el criterio de los equivalentes funcionales dichos sistemas de gestión del riesgo atendiendo las características y volumen de su operación, incluyendo los mecanismos de auditoría y control interno.

- 1.4. Así mismo, la entidad administradora, los participantes y demás actores que conformen la cadena de valor ajustarán su operación a los programas mandatorios de las franquicias en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.
 - 1.5. En la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad se procurará ajustar la operación a los estándares internacionales y locales que mejor se adecuen a las características del sistema de pagos.
 - 1.6. En cualquier caso, en los acuerdos de interoperabilidad del sistema de pagos y en los acuerdos suscritos por la entidad administradora del sistema de pagos y/o sus entidades participantes con proveedores de tecnología o servicios dentro de la cadena de valor o de misión crítica de la actividad, se replicarán las cautelas enderezadas a la gestión de los riesgos de seguridad de la información, ciberseguridad.
 - 1.7. A la gestión de los riesgos de que se ocupa el presente capítulo, por su familiaridad, aplican en lo pertinente los principios y reglas desarrolladas en los capítulos 1 (Elementos Generales) y 2 (Gestión del riesgo operativo, atención de contingencias y de la continuidad de la operación) de la parte tercera (Gestión de los riesgos inherentes a la actividad) de este reglamento.
2. CredibanCo en su condición de administrador del sistema de pagos se obliga a velar por la seguridad de sus sistemas de información (infraestructura tecnológica y física) y datos, operando bajo el estándar PCI DSS en su versión vigente. Así mismo, CredibanCo mantendrá controles y/o requisitos de seguridad que le permitan minimizar los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos por ella manejados. La Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (Código: CIS211-AN001) contempla controles transversales que propenden a asegurar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos tales como: Monitoreo de logs de seguridad, monitoreo de integridad de archivos de sistemas, gestión de incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, mecanismos de cifrado de datos y no repudio, roles y perfiles en los sistemas (criterio de menor privilegio), clasificación-etiquetado-protección de información, pruebas de seguridad (escaneos de vulnerabilidades, pruebas de penetración), programa de cultura y sensibilización en Seguridad de la Información

y Ciberseguridad, controles de acceso lógico y físico a la infraestructura (física y tecnológica), respaldo de información (backups), línea base para la configuración de seguridad en la infraestructura tecnológica (hardening), desarrollo seguro, borrado seguro de datos, entre otros mecanismos.

3. Las entidades participantes, así mismo, serán responsables de mantener controles, protocolos y medidas para la Seguridad de la Información y ciberseguridad, desarrollando un sistema integral que le permita identificar, medir, evaluar, monitorear y tratar los riesgos de la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información y sus infraestructuras tecnológicas. Así como cumplir con la normativa y los estándares de seguridad de la información y ciberseguridad exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o por los sistemas de marca internacionales o locales.

No estará permitido el intercambio de datos que reposen en los sistemas de CredibanCo a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización legal o del propietario/titular de los datos.

4. La entidad administradora del sistema de pagos, sus participantes y los proveedores de la cadena de valor, estarán obligados de manera especial a:
 - 4.1. Capacitar a sus funcionarios que tengan o puedan tener algún tipo de manejo o de acceso a información, acerca del marco legal y reglamentario vigente, el presente reglamento y los compromisos adquiridos en materia de información, seguridad de la información y ciberseguridad.
 - 4.2. Reportar inmediatamente al administrador del sistema de pagos, al participante o participantes que pudieren resultar afectados, según el caso, de los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, independientemente de su criticidad, que se materialicen en la infraestructura tecnológica y/o servicios donde se almacene, procese y/o transmita datos. En el caso de reportes que fluyan hacia CredibanCo el reporte debe realizarse a la cuenta incidentes@credibanco.com, cumpliendo los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde se incluya el detalle de los datos comprometidos y acciones realizadas para su contención y remediación.

- 4.3. Identificar, mitigar y monitorear los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad a los que estén expuestos los datos e infraestructura tecnológica. Se debe asegurar la adopción de estándares que permitan gestionar dichos riesgos a nivel de activos de información.
- 4.4. Contar con procedimientos a seguir cuando se encuentra evidencia de alteración de la información.
- 4.5. Contar y mantener con mecanismos idóneos y buenas prácticas que permitan proteger la información ante los posibles ataques cibernéticos.
- 4.6. Implementar autenticaciones sólidas, que contemplen como mínimo los siguientes aspectos: contraseñas alfanuméricas, caracteres especiales, longitud mínima de 8 caracteres y que se cambie periódicamente en los sistemas de información que procese o almacene información. y para aquellos sistemas que apliquen, con el segundo factor de autenticación, efectuar este método.
- 4.7. Alertar y colocar en cuarentena (físico y lógico) los dispositivos que realizan actividades sospechosas como se observa a través de la correlación de eventos.
- 4.8. Realizar un monitoreo y análisis del tráfico en la red con el fin identificar picos en el tráfico/puertos inusuales y responder a la causa según los procedimientos establecidos.
- 4.9. Implementar un sistema de Detección y prevención de intrusos IDS/IPS o activar esta funcionalidad en el Firewall.
- 4.10. Realizar una configuración en los servidores con una guía que permita la definición adecuada de los usuarios que tienen acceso al servidor frente a los administradores, la aplicación de los controles de acceso en los directorios y archivos del programa del sistema, software a instalar, configuración de puertos, entre otros (Hardening).
- 4.11. Instalar un antivirus y antispyware en los servidores que se encuentra almacenada y procesada la información.

- 4.12. Implementar controles para la protección de ataques cibernéticos, tales como, pero no limitándose a estos DDoS, DoS, SQL- Inyection, Suplantación, Malware, Ransomware, Bonet, troyanos, gusanos y Phishing.
- 4.13. Suministrar a CredibanCo las evidencias para el cumplimiento de estas obligaciones, en caso de ser requeridas por los entes reguladores y/o auditores.
- 4.14. Cumplir con el marco regulatorio aplicable a este reglamento y a su objeto, así como las políticas y requisitos que en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad sean aplicables a LAS PARTES, incluyendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como lo dispuesto en materia de instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube y ciberseguridad, en el caso que aplique.
- 4.15. Implementar certificados digitales para la exposición de API/Webservices TLS 1.2 SHA 256 como mínimo y en todo caso, el uso de protocolos seguros, en el caso que aplique.
- 4.16. Contar con un ciclo de vida de desarrollo de software seguro para minimizar las vulnerabilidades y proporcionar un software más seguro, en el caso que aplique, según los estándares de la industria tales como OWASP, SAMM, NIST, entre otros.
- 4.17. Cumplir con los estándares de industria y reglamentación local para el tratamiento y protección de los datos de tarjetas.
- 4.18. Las entidades participantes se comprometen a:
 - 4.18.1. Asegurar que el Agregador, sus Comercios Agregados, los establecimientos de comercio, pasarelas o similares que procesen, almacenen y/o trasmitan datos de tarjetas, cumplan con los estándares de PCI SSC (PCI DSS, PCI PIN, PCI 3DS, PCI PTS, etc) en sus versiones vigentes y lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia, según aplique el modelo de negocio. Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo se reserva la facultad de solicitar el cumplimiento de nuevas certificaciones o requerimientos de acuerdo con los estándares de la industria y reglamentación local.

- 4.18.2. La obligación por parte de los establecimientos de comercio de contar, mantener y entregar la certificación PCI DSS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor). El AOC en cumplimiento deberá ser remitido a CredibanCo.
 - 4.18.3. En relación con establecimientos de comercio, se tomará como referencia los requerimientos normativos establecidos y controlados por las franquicias, los establecimientos de comercio deben cumplir con el estándar PCI DSS en su versión vigente de acuerdo con el número de transacciones anuales que éstos procesen a través de los medios de acceso en el sistema de pagos.
 - 4.18.4. Los Adquirentes deben asegurar el reporte por parte de los establecimientos de comercio, con una periodicidad trimestral o cuando CREDIBANCO y/o las franquicias lo requieran, el cumplimiento PCI DSS en su versión vigente, según el número de transacciones anuales, a través de los formatos establecidos por las diferentes franquicias en sus programas de cumplimiento y divulgados en sitios web autorizados.
 - 4.18.5. Los Adquirentes deben asegurar que los establecimientos de comercio no capturen datos transaccionales de los tarjetahabientes en sus sistemas de información. La captura, procesamiento, almacenamiento y/o transmisión de dichos datos deberá realizarse a través de una entidad certificada PCI DSS en su versión vigente.
 - 4.18.6. Implementar controles de aplicación, los cuales incluyen pasos a través de sistemas tecnológicos y manuales de procedimientos relacionados. Se centran directamente en la suficiencia, exactitud, autorización y validez de la captura y procesamiento de datos. Ayudan a asegurar que los datos se capturan o generan en el momento de necesitarlos, que las aplicaciones de soporte estén disponibles y que los errores de interfase se detecten rápidamente. Un objetivo importante de los controles de aplicación es prevenir que los errores se introduzcan en el sistema, así como detectarlos y corregirlos una vez involucrados en él. Si se diseñan correctamente, pueden facilitar el control sobre los datos introducidos en el sistema.
- 4.19. Implementar limitaciones de acceso a las distintas áreas de la organización, de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a cada

una de ellas, teniendo en cuenta tanto la seguridad de los funcionarios de la entidad como de sus bienes, de los activos de terceros que administra y de su información. Esto supone adicionalmente el acompañamiento a los visitantes de la entidad para controlar que sólo ingresen a los sitios permitidos y que no realicen ningún acto que afecte la seguridad de los equipos o de la información que en ellos se procesa y la implementación de controles físicos adicionales que resulten necesarios.

- 4.20. Realizar pruebas de análisis de vulnerabilidades y penetración en la infraestructura requerida para la prestación del servicio, que generen un diagnóstico a nivel de seguridad en la red, con una periodicidad acorde a la normatividad aplicable al sector financiero.
- 4.21. Cifrar la información clasificada como Confidencial, en tránsito y/o en reposo, usando estándares y algoritmos seguros, que no hayan sido vulnerados y que sean reconocidos internacionalmente por organizaciones de seguridad como NIST y SANS. Algunos recomendados son AES256 y RSA 2048.

QUINTA PARTE. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DIFERENTES ACTORES DEL SISTEMA

CAPÍTULO PRIMERO. LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO

1. Obligaciones Generales del Administrador del Sistema de Pagos

Son obligaciones generales a cargo de CredibanCo, además de las previstas en el cuerpo de este reglamento:

- 1.1. Organizar y administrar el Sistema de Pagos de CredibanCo. CredibanCo actúa como ente de autoregulación del funcionamiento del sistema, observando las pautas y límites fijados por el ordenamiento.
- 1.2. Velar por la permanente actualización de su propio reglamento al entorno regulatorio y a las condiciones del mercado.
- 1.3. Establecer de conformidad con la ley las políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de los conflictos de interés propios y de sus participantes así como de la información, lo que incluye la regulación y puesta en práctica de los mecanismos de manejo del conflicto de intereses y de la información, para el caso del desarrollo por la entidad administradora, aparte de la compensación y liquidación, de actividades tales como la provisión de servicios de pago.
- 1.4. No restringir a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras del sistema de pago de bajo valor.
- 1.5. No restringir a sus participantes la contratación con los Proveedores de Servicios de Pago de su preferencia para el procesamiento de las operaciones que adelanten dentro del sistema.
- 1.6. Velar porque la entidad administradora, sus participantes y proveedores de servicios a través de los cuales interactúan con el sistema cuenten igualmente con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación.
- 1.7. Poner a disposición de los participantes, según el caso, sin perjuicio de las plataformas propias y de sus proveedores de servicios de pago que

soportan su operatividad interna, las herramientas disponibles para la operación del sistema de pagos y la mitigación del riesgo, apoyándolos en el cumplimiento de los programas mandatorios de los sistemas de marca o marcas administrados o aceptados por el sistema de pagos.

- 1.8. Desarrollar conjuntamente con los mismos alcances previstos en el punto anterior, planes de trabajo y programas de escalamiento tecnológico tendientes a poner a disposición de los participantes nuevas herramientas y mecanismos de mitigación del riesgo, a fin de mejorar la capacidad de gestión en el control de riesgo por parte de los mismos.
- 1.9. Cooperar con las entidades participantes en la gestión del riesgo. En el caso de requerirse, la entidad administradora del sistema, estará obligada a trabajar en conjunto con una Entidad Participante en particular o con aquellas en su conjunto, para atender requerimientos relacionados con la mitigación del riesgo sea de la función adquirente o pagadora.
- 1.10. Cumplir con los lineamientos y requerimientos de normas legales y estándares internacionales relacionados con su actividad.
- 1.11. Ofrecer de manera periódica a sus entidades Participantes, capacitaciones en diversos segmentos que integran la operación del Sistema de pago.
- 1.12. Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y los de sus participantes y entidades a través de las que ellos interactúen con sistema de pagos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
- 1.13. Contar y exigir a sus participantes y entidades a través de las cuales interactúen con el sistema, la adopción de una política de tratamiento y protección de datos personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
- 1.14. Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.

- 1.15. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 1.16. Informar a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema de pagos.
- 1.17. Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:
 - 1.17.1. Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
 - 1.17.2. Transparencia.
 - 1.17.3. Promoción de la libre y leal competencia.
 - 1.17.4. No abuso de la posición dominante.
 - 1.17.5. Garantía de que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso a los sistemas de pago por parte de algún o algunos de los participantes.
 - 1.17.6. Información a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema en los términos del régimen vigente.

2. Reglas en relación con la responsabilidad de CredibanCo

Atendiendo el principio de preservación y continuidad del sistema, así como la naturaleza de la actividad de CredibanCo, que como administrador, no posee la condición de participante de este, y por tanto no toma posición propia en el negocio, con los riesgos y beneficios que la industria comporta, se fijan las siguientes reglas de responsabilidad a cargo CredibanCo, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo previstas en este Reglamento que le resulte imputable conforme a la ley:

2.1 Parámetro de la Responsabilidad de CredibanCo: La responsabilidad de CredibanCo frente a sus Participantes o a terceros contratantes, por las obligaciones a cargo de aquella y a favor de cualquiera de estos, originadas en asuntos previstos en este Reglamento, con independencia de su naturaleza (ya sean de medio o de resultado), se valorarán con el parámetro del buen profesional.

2.2 Función y responsabilidad de CredibanCo en los servicios prestados y gestiones realizadas y/o por cuenta de sus Participantes o de terceros contratantes: CredibanCo, pone a disposición de sus Participantes y de los terceros contratantes, una infraestructura de procesamiento de transacciones monetarias y no monetarias electrónicas y de comunicaciones.

Son los Participantes y los terceros contratantes del caso y no CredibanCo, quienes asumen una posición propia respecto de los recursos objeto de la compensación y la relación con el usuario y son aquellos los responsables de las operaciones financieras que fluyen a través de la mencionada infraestructura de procesamiento, de conformidad con lo previsto en este Reglamento.

CredibanCo es responsable, en los términos y dentro de los límites y condiciones previstas en este aparte, por el adecuado funcionamiento de dicha infraestructura, solo en cuanto le corresponda a su gestión, y por el cumplimiento de las demás obligaciones a su cargo previstas en este Reglamento.

2.3 Exoneración de la Responsabilidad de CredibanCo, por caso fortuito y fuerza mayor: CredibanCo queda exonerada de toda responsabilidad derivada de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, de conformidad con la ley.

Las actividades de gestión tecnológica, procesamiento de información, programación y prestación de servicios informáticos no constituyen una ciencia exacta, libre de errores, fallos en la funcionalidad de los aplicativos y vulnerabilidades. No obstante lo anterior, CredibanCo se obliga a contar y a observar planes de contingencia y de continuidad de la operación detallados, así como a aplicar las previsiones y directrices impartidas por las autoridades de control para el manejo del riesgo tecnológico y operativo, (en especial aquellas integradas a la Circular Básica Jurídica y disposiciones que la modifiquen o sustituyan).

Las situaciones que no puedan ser previstas o conjuradas, supuesta la debida observancia de lo aquí establecido, se entienden para todos los efectos como situaciones imprevisibles o irresistibles, sin perjuicio del desarrollo de las medidas de contingencia a que haya lugar y de las

actividades razonablemente enderezadas a superar la situación de caso fortuito o fuerza mayor.

2.4 Salidas de servicio justificadas: Se entienden justificadas las salidas de servicio originadas en situaciones normales de la operación de CredibanCo, como las derivadas del mantenimiento, programación, pruebas programadas, aprovisionamiento o readecuación de los equipos, debiéndose avisar previamente a los Participantes o a los terceros contratantes del caso en los términos del Manual de Operaciones de CredibanCo, de las situaciones que comprometan los sistemas centrales de operación de CredibanCo y que puedan afectarlos.

2.5 Limitación de horarios de operación y suspensión de la prestación del servicio: Nada de lo establecido en este Reglamento se puede interpretar como una restricción a la facultad de CredibanCo para limitar los horarios de operación de su infraestructura tecnológica y aún para suspender la prestación del servicio, en función de criterios legítimos, como pueden ser el de la seguridad, control y prevención del fraude y/o prevención del lavado de activos, financiación al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva. Cualquier limitación a sus horarios de operación o cualquier suspensión en la prestación del servicio a un participante, que establezca CredibanCo en desarrollo de lo aquí establecido, deberá ser informada oportunamente atendiendo la naturaleza de las cosas, y se tendrá como legítima y no dará lugar a multas o indemnizaciones de índole alguna a favor de los Participantes, de los terceros contratantes del caso y/o de sus clientes y usuarios.

2.6 Márgenes de tolerancia de los indicadores de servicio previstos: Los márgenes de tolerancia que se desprenden de los Indicadores de Servicio hacen parte del riesgo propio de los Participantes y de los terceros contratantes y no constituyen incumplimiento por parte de CredibanCo.

Los comités operativos, en desarrollo de las funciones previstas en este Reglamento, efectuarán el análisis de incidentes relevantes que hayan afectado a la operación y a sus Participantes o a los terceros contratantes y, en general, el análisis y evolución de los diferentes indicadores de servicio, tanto penalizables como no penalizables, en

procura de coordinar las líneas de acción dentro de una filosofía de mejora continua en el servicio.

Periódicamente, con motivo de la revisión del presente reglamento se podrán acordar entre CredibanCo y los Participantes o los terceros contratantes, la inclusión de nuevos indicadores de servicio, sean de carácter penalizable o no, e introducir modificaciones a sus criterios de medición.

2.7 Responsabilidad de CredibanCo por el incumplimiento de una obligación que se pueda vincular, atar o atribuir a uno de los Indicadores de Servicio penalizables. Para considerar que CredibanCo es pecuniariamente responsable por el incumplimiento de una obligación imputable a CredibanCo y establecida en este Reglamento, se deben surtir los requerimientos que se encuentren asociados a alguno de los Indicadores de Servicio pecuniariamente penalizables.

2.8 Determinación de la multa o indemnización de perjuicios por el incumplimiento de CredibanCo a las obligaciones atadas a un Indicador de Servicio penalizable. En el evento que se encuentre, de conformidad con lo establecido en el literal anterior, que CredibanCo es responsable, ante un Participante o un tercero contratante, por el incumplimiento de una obligación a su cargo establecida en este Reglamento, se evaluará el caso o situación particular presentada y de mutuo acuerdo se acordará o determinará la multa o indemnización a reconocer, en caso de no existir acuerdo se tramitará ante la jurisdicción ordinaria.

Adicionalmente una vez se conozca de la falla o error, CredibanCo adoptará las medidas de carácter correctivo (no indemnizatorias) y de salvamento, enderezadas a superar la falla o error, lo que incluyen las gestiones razonables para disminuir o revertir sus efectos dañosos y procurar su no repetición.

2.9 Responsabilidad de CredibanCo por los incumplimientos de obligaciones a favor de un Participante o de un tercero contratante en cualquier asunto establecido en este Reglamento, que a pesar de que puedan ser imputables a CredibanCo, no puedan vincularse, atarse o atribuirse a uno de los Indicadores de Servicio penalizables del Reglamento de que tratan los literales anteriores, la responsabilidad de CredibanCo se limitará: (i) A emprender, conjuntamente con el Participante del caso o con el tercero contratante correspondiente, las

actividades de carácter estrictamente correctivo y no indemnizatorio, del incumplimiento, falla o error del caso, lo que comprende las medidas que procuren evitar su repetición; y, (ii) A brindar toda su colaboración y efectuar sus mejores esfuerzos en las gestiones y actividades de salvamento a que haya lugar, sin que ello implique la obligación de revertir efectivamente todos los resultados del error o fallo, o de indemnizar las consecuencias dañosas del mismo.

En el evento de que CredibanCo llegue a la conclusión de que las actividades emprendidas conjuntamente con el Participante o el tercero contratante del caso, encaminadas a corregir el incumplimiento o falla o error correspondiente o procurar disminuir sus efectos dañosos, no tienen posibilidad razonable de lograr la corrección y/o reversión buscada o cualquier parte que quede pendiente de corregir y/o revertir según lo aquí expuesto, así se lo hará saber al Participante o tercero contratante respectivo y desde dicho aviso en adelante, cesará la obligación de CredibanCo de seguir desarrollando las actividades correctivas y/o de salvamento aquí mencionadas, quedando CredibanCo en esa forma exento de cualquier responsabilidad para con el Participante o tercero contratante del caso, por el incumplimiento, falla o error de que se trate.

2.10 Renuncia de los Participantes y de los terceros contratantes a los daños indirectos o consecuenciales y por lucro cesante:

Sin perjuicio de la responsabilidad por daños directos en los términos de los literales anteriores, nada de lo expuesto en este reglamento, podrá ser interpretado como estableciendo una obligación a cargo de CredibanCo, que no la tiene, de indemnizar, reembolsar o pagar multa alguna a un Participante o a un tercero contratante dado, por daños y perjuicios indirectos o costos o gastos incurridos por éstas en un intento de recuperación de suma alguna a que crea tener derecho, o por costos y gastos de intereses o de oportunidad o por lucro cesante, o por costos y gastos asociados con la tardanza en el reconocimiento del perjuicio sufrido, a todo lo cual, cada una de los Participantes y de los terceros contratantes renuncian expresamente.

2.11 Limitación anual cuantitativa o por cuantía a la responsabilidad de CredibanCo:

En cualquier caso, el tope de la responsabilidad consolidada de CredibanCo por todos los incumplimientos debidamente comprobados de obligaciones establecidas en este Reglamento que le sean imputables y de los que se derive una indemnización a su cargo, ocurridos en cualquier año calendario, con

independencia de la naturaleza de tales incumplimientos, queda limitada a un valor máximo equivalente de 20% del valor de los ingresos que CredibanCo haya recibido del Participante o tercero contratante perjudicado, por concepto de prestación de servicios regulados en este Reglamento.

2.12 Limitaciones a la responsabilidad de CredibanCo. En todos los casos, se tendrán en cuenta las reglas limitativas de la responsabilidad de CredibanCo establecidas en este aparte, las que se extienden en favor de CredibanCo y de sus aliados tecnológicos, cuando el servicio se presta conjuntamente o con soporte de alguno de estos.

CAPÍTULO SEGUNDO. DE LOS EMISORES

1. Aspectos generales

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes Emisores del Sistema de Pago de CredibanCo frente a la operación de este, las cuales se enmarcan en el ciclo de vida de las transacciones que cursan por el sistema.

Los Emisores están obligados principalmente a honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus Tarjetahabientes, de conformidad con las reglas del Sistema de Pago de CredibanCo y al sistema de marca al que se encuentre asociado el instrumento de pago respectivo.

El Emisor se adhiere, frente a cualquier producto que emita, a las reglas que fija cada uno de los sistemas de marca, y/o las normas y reglas de carácter legal o convencional que apliquen a la emisión del respectivo producto, lo que comprende su adhesión y cumplimiento:

- 1.1. De la regulación estatal que rige y disciplina la actividad emisora, incluyendo la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.2. Del presente Reglamento de Funcionamiento y sus manuales operativos.
- 1.3. De los estatutos, reglamentos y manuales operativos de los sistemas de marca o franquicias.
- 1.4. De las comunicaciones y cartas de contenido normativo a los participantes del sistema que con cierta periodicidad se publican y se actualizan por parte de CredibanCo y los sistemas de marca correspondientes.
- 1.5. De las definiciones realizadas por la Asamblea, la Junta Directiva de CredibanCo y los diferentes comités decisorios que se realizan dentro de CredibanCo.
- 1.6. De los términos y condiciones de la licencia del BIN fijados por la entidad o sistema de marca licenciante.

2. Obligaciones Generales de las entidades emisoras de tarjetas y otros instrumentos de pago.

Son obligaciones generales de las entidades emisoras, además de las previstas en otros apartes del cuerpo de este reglamento:

2.1 Observar las pautas y límites fijados por el ordenamiento para la función emisora que desarrollan.

2.2 Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación.

La Entidad Emisora debe contar con herramientas y procesos que afronten el riesgo operacional (SARO) ligado a su función de emisor y contar con planes de continuidad y sistemas de contingencia en los términos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca y del presente Reglamento de Funcionamiento de CredibanCo.

La Entidad Emisora debe tener sistemas de respaldo que cumplan con estándares similares a los que tiene en su propio sistema autorizador y que cumplan con los parámetros exigidos por los sistemas de marca, este reglamento y la legislación colombiana.

No obstante lo anterior, en la relación que acuerde con sus Tarjetahabientes o cuentahabientes deberá establecer las salvaguardas que garanticen la indemnidad de la Entidad y del Sistema de Pago por las fallas y caídas de los sistemas que soportan la operación.

2.3 Contar con políticas y estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia y obrar de conformidad con aquellos, observando las disposiciones prudenciales de la Superintendencia Financiera de Colombia y programas mandatorios de las franquicias.

La Entidad Emisora deberá cumplir con los programas mandatorios respecto de las tarjetas e instrumentos de pago aceptados o

administrados por CredibanCo, así como con las exigencias dispuestas por los respectivos sistemas de marca y por las autoridades.

La Entidad Emisora deberá permitir y atender las visitas de auditoría programadas previamente por los sistemas de marca o por CredibanCo, en desarrollo de su condición de administradora del Sistema de Pago, prestándole(s) la colaboración que le sea requerida.

2.4 Contar con una política, un marco institucional de control, así como con reglas y procedimientos para el almacenamiento, tratamiento y protección de datos personales y, en general, cumplir con las normas que regulan el habeas data y la seguridad de la información y ciberseguridad bajo el parámetro de la responsabilidad demostrada.

La Entidad Emisora debe contar con herramientas y procedimientos que garanticen la debida custodia y protección de la información de sus clientes y de las transacciones en las que participe o tenga conocimiento

La Entidad Emisora debe garantizar la seguridad física, lógica, de las comunicaciones y de los procesos de sus Sistemas Autorizadores con independencia de que sean propietarios o no, por lo que dentro de los alcances de esta obligación se incluye el aseguramiento de su operación a través del soporte de Proveedores de Servicios de Pago.

2.5. Contar con una política, un marco institucional de control, así como con reglas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, y obrar de conformidad con un alto patrón de diligencia.

La Entidad Emisora deberá dar cumplimiento a las exigencias de la legislación colombiana en materia de conocimiento del cliente. En el caso de tarjetas emitidas por cuenta de un cliente y a favor de terceros beneficiarios, deberá contar con elementos que permitan la trazabilidad de la operación.

La Entidad Emisora deberá efectuar un seguimiento y monitoreo de las transacciones de sus Tarjetahabientes, en general, en el que se tenga en consideración su perfil de riesgo, para efectos de prevenir el riesgo

de fraude, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

En desarrollo de lo anterior la Entidad Emisora vigilada, deberá Implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos de la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT), o su equivalente en caso de ser Emisor no vigilado, con el propósito de prevenir a la Entidad y al Sistema de Pago administrado por CredibanCo, contra actos de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, en los términos definidos por la legislación colombiana y por los reglamentos operativos de los sistemas de marca, del titular de la marca y/o del sistema de pagos de CredibanCo.

- 2.6. Cumplir con los deberes de información a sus clientes y el mercado, así como observar las normas que regulan la protección del consumidor financiero.

La Entidad Emisora, según aplique, deberá generar y remitir, con la periodicidad prevista en la regulación, a cada uno de sus Tarjetahabientes o Cuentahabientes o Titulares de los instrumentos de pago por ella emitidos, los extractos o estados de cuenta que le correspondan y/o avisos de notificación de operaciones, en los que se reflejen todas las transacciones hechas con las tarjetas o instrumentos de pago aceptados en el sistema de pagos administrado por CredibanCo.

Así mismo, la Entidad Emisora está obligada, según aplique, a suministrar información clara, suficiente y adecuada a sus clientes y usuarios, en los términos definidos por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Estatuto de Protección al Consumidor y las instrucciones de las entidades de control, acerca de las condiciones tarifarias, cambiarias, tributarias, jurídicas y operativas, entre otras, de las tarjetas y demás instrumentos de pago aceptados en el sistema de pago administrado por CredibanCo, así como de los valores agregados conexos a las mismas, advirtiendo de las posibilidades de cambio ligados a dichas condiciones y valores agregados.

Esta obligación comprende las actividades de asesoría e información previstas en las directrices impartidas por la

Superintendencia Financiera de Colombia, relativas a la utilización del producto o servicio, que deben ser suministradas en el momento de entrega o liberación del correspondiente instrumento de pago y del mecanismo o esquema de autenticación y condiciones de uso.

- 2.7. Realizar su actividad con estricto apego a las normas que regulan la libre y leal competencia en el mercado, regulan los conflictos de intereses y proscriben el uso de la posición dominante en el mercado.
- 2.8. Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.
- 2.9. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 2.10. Solicitar, instalar y poner en producción los BIN de las tarjetas o instrumentos de pago que desean colocar en el mercado, definir los parámetros de estos y asumir la responsabilidad de su puesta en producción.

La Entidad Emisora será responsable de los BIN a ella licenciados, lo que comprende honrar frente al sistema de pago las operaciones realizadas dentro del mismo por instrumentos de pago que ostenten dichos BIN, así como su responsabilidad por la colocación, activación, bloqueo y demás operaciones ligadas al manejo de los instrumentos de pago así identificados.

Además de lo dispuesto en el presente reglamento y en los reglamentos operativos que apliquen al respectivo instrumento de pago, el emisor dará aplicación a las disposiciones relativas a la emisión de instrumentos de pago contenidos en la ley y en la reglamentación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular básica jurídica y Circular básica contable).

En caso de tener tecnología de Chip para la emisión, la Entidad debe definir dos (2) variables importantes para el desarrollo e implementación del estándar EMV o el estándar equivalente:

- a) Esquema de entrada en su función de Emisor.

- b) Tecnología de Microcircuito que se va a emplear. La misma puede consistir en la tecnología utilizada por los sistemas de marca o el titular de la marca o cualquier otro sistema operativo compatible.

2.11. Sin perjuicio de lo definido en el numeral anterior, contar con instrumentos de monitoreo y prevención del fraude.

2.12. Definir frente al sistema si emprende directamente y por sí misma la gestión integral de los procesos de mensajería chip o si se apoya para el efecto en un Proveedor de Servicios de Pago. En cualquier caso se debe dar pleno cumplimiento a las disposiciones mandatorias de respectivo sistema de marca, titular de la marca y/o del Sistema de Pago de CredibanCo.

Para el caso de los sistemas de marca que exijan Full EMV o su equivalente, la Entidad debe estar en capacidad de recibir nuevos valores en los campos correspondientes en la mensajería.

2.13. Realizar la autorización de las operaciones iniciadas con los instrumentos de pago emitidos por ella, corroborando la suficiencia de fondos, estado activo del instrumentos y demás confirmaciones que lo integran, con independencia de que para el desarrollo de este proceso de soporte en un Proveedor de Servicios de Pago.

La Entidad Emisora debe atender el proceso de autorización, asumiendo la responsabilidad por las respuestas que dé a las solicitudes de autorización y en general, por el correcto ejercicio de esta función.

Para todos los productos débito, crédito o aquellos que en su dinámica acepte o desarrolle el Sistema de Pagos administrado por CredibanCo, el Emisor de dichos productos, deberá dar un número de autorización a través de las diversas modalidades de acceso que se encuentran instaladas o que a futuro se instalen.

La Entidad Emisora debe asegurar que la información del número de tarjeta, fecha de vencimiento, códigos de seguridad y validación (CVV, CVC CVV2, CVC2, etc.) y demás información relacionada, se encuentre cifrada, cumpliendo con los programas mandatorios de los sistemas de marca, de los titulares

de las marcas, del sistema de pago administrado por CredibanCo y con las exigencias impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Entidad Emisora debe contar con un sistema que le permita parametrizar el producto en el proceso autorizador y diseñar una metodología para la aprobación de las transacciones, teniendo en cuenta el tipo de producto y el riesgo asociado al mismo; incluyendo como mínimo los siguientes campos: a) MCC, b) POS Entry Mode/el equivalente MC, c) POS Condition Code, d) ECI (E-commerce Indicator).

Así mismo deberá tener en cuenta los parámetros de los sistemas de marca para el servicio de autorización en positivo al Tarjetahabiente, que permiten a los sistemas de marca autorizar transacciones en nombre del Emisor.

2.14. Honrar la compensación y liquidación de operaciones del sistema. La Entidad Emisora debe honrar todas las transacciones vinculadas a sus BIN, que presenten las Entidades Adquirentes en el proceso de canje y compensación. Así las cosas, la Entidad Emisora debe responder por toda transacción autorizada o aprobada para todo BIN (incluyendo fraude) que haya solicitado a los sistemas de marca, al titular de la marca o al Sistema de Pago de CredibanCo una vez asignados, estando en producción o dentro de los 12 meses siguientes a la solicitud de la cancelación del BIN.

2.15. Revisar y conciliar el movimiento reportado en la compensación con sus propios registros. La Entidad Emisora debe realizar la conciliación diaria de las transacciones objeto de autorización, que le llegan para cobro en el proceso de la compensación.

2.16. Asumir el riesgo de fraude, sin perjuicio de las excepciones previstas respecto del mismo.

El riesgo de fraude de las tarjetas asociadas a los BIN de la Entidad Emisora, correrá por cuenta de ésta, salvo los eventos en que dicho riesgo se desplace a la Entidad Adquirente por la apertura de la ventana de contra cargos y/o por dolo o culpa del Establecimiento de Comercio, en los términos previstos en este Reglamento y en los Reglamentos Operativos de los sistemas

de marca o de franquicia respectivos; así como en los eventos de ventas especiales en los que dicho riesgo corra por cuenta del Establecimiento de Comercio, en los términos definidos en este Reglamento o en los Reglamentos Operativos de los Sistemas de Marca o Franquicias. En desarrollo de lo anterior:

- 2.16.1. La Entidad Emisora deberá ejercer un control adecuado de los riesgos de fraude de los medios de pago y las tarjetas o instrumentos de pago asociados al BIN del que sea emisora, titular o licenciataria, según el caso.
 - 2.16.2. La Entidad Emisora deberá analizar y monitorear la actividad de sus medios e instrumentos de pago.
 - 2.16.3. La Entidad Emisora deberá reportar las situaciones que considere sospechosas para la prevención del fraude.
 - 2.16.4. La Entidad Emisora deberá reportar el fraude ocurrido y prestar la cooperación requerida por la entidad administradora del sistema de pagos y/o INCOCREDITO y/o la entidad especializada a la que se le hayan encomendado los procesos investigativos correspondientes.
 - 2.16.5. La Entidad Emisora deberá implementar las funciones de administración de fraude indicadas en este reglamento y en los reglamentos de los sistemas de marcas aceptados o administrados por CredibanCo.
 - 2.16.6. La Entidades Emisoras deben definir canales de comunicación y colaboración que les permitan administrar de forma rápida los eventos de riesgo de fraude presentados dentro del sistema o que pudieren afectarlo.
- 2.17. Prevenir el riesgo de Repudio. La Entidad Emisora deberá prever los mecanismos contractuales con sus tarjetahabientes, titulares de medios o instrumentos de pago y usuarios, en virtud de los cuales, se procure, dote o reconozca las condiciones de validez, integridad, autenticidad y no repudiación suficientes, para garantizar un adecuado nivel de certeza jurídica dentro del Sistema de Pago administrado por CredibanCo, lo que incluye

pero no se limita a previsiones que salvaguarden las reglas sobre atribución, a la marcación del PIN, transacciones contacless, operaciones con el uso de código QR, firmas sobre paneles electrónicos, órdenes por teléfono, celular o a través de mensajes de datos, uso de biometría o cualquier tecnología disponible para la movilización o transferencia electrónica de dos o dispensación de efectivo, tramitación de pagarés y/u órdenes de transferencia, recaudo o disposición de recursos, lo que se entiende sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste, en su condición de titular del BIN, por las autorizaciones que tramite a través de dicho sistema.

2.18. Asumir el riesgo crediticio. Es obligación de la Entidad Emisora asumir el riesgo crediticio vinculado a la utilización de las tarjetas por ella emitidas y asignar un cupo de crédito, de acuerdo al análisis y evaluación de riesgo y capacidad de pago del Tarjetahabiente o cuentahabiente, así como controlar que el Tarjetahabiente o cuentahabiente no exceda el cupo asignado, sin su autorización.

2.19. Atender y tramitar las controversias, de acuerdo a este reglamento y los reglamentos de los Sistemas de Marca o Franquicias. La Entidad Emisora debe atender y administrar las controversias y reclamaciones de los Tarjetahabientes o titulares o usuarios de otros instrumentos de pago. Lo anterior comprende:

2.19.1. La obligación de la Entidad Emisora de ejercer las acciones de contra cargo a que haya lugar por los incumplimientos en las normas definidas en los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca y del sistema de Pago administrado por CredibanCo.

2.19.2. La obligación de contar con sistemas de atención al Tarjetahabiente o Cuentahabiente, de acuerdo con lo previsto en la Regulación de protección al consumidor, que le presten un servicio de orientación y atención de sus reclamos, en los que independientemente de la decisión que se adopte por la Entidad Emisora en cada caso, se procure mantener satisfecho al Tarjetahabiente o Cuentahabiente como cliente financiero y protegerlo de acuerdo a la normatividad vigente.

Para estos efectos, la respuesta a una queja o inquietud deberá ser materia de una investigación seria y objetiva, tendiente a establecer la realidad de los hechos. Cuando una transacción haya fluido por los sistemas de más de una Entidad o Sistema de Pago en la transacción, se evitará en lo posible remitir al Tarjetahabiente o Cuentahabiente a otra entidad, efectuando un manejo coordinado e integral del caso por el primer canal de acceso del respectivo reclamo.

Sin relevar la responsabilidad que tienen las Entidades Emisoras en el proceso de resolución de controversias, CredibanCo prestará todo el apoyo que éstas requieran para la presentación y solución de las mismas y de conformidad con lo que para cada sistema de marca se establezca en los correspondientes reglamentos operativos.

- 2.19.3. Realizar la constitución de las garantías y colaterales cuando le resulten exigibles de acuerdo con la reglamentación de los sistemas de manejo y mitigación del riesgo financiero y otros riesgos, diseñados por los sistemas de marca y/o el sistema de Pago administrado por CredibanCo.
- 2.19.4. Realizar notificación a CredibanCo respecto de: (i) Presentación del PSP que requiera conexión con CredibanCo a través del formato diseñado para dicho efecto y acreditando que la entidad ha cumplido con los estándares de debida diligencia respecto del análisis de riesgos operativos y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad, conocimiento de la contraparte y de tratamiento de datos personales, (ii) Solicitud de desconexión del PSP y (iii) cualquier novedad que deba ser reportada a CredibanCo relacionada con el PSP.

2.19.5. Garantizar que en su relación contractual con los PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, se establezcan las siguientes obligaciones a cargo del PSP:

(i) Cumplir tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua para la permanencia de la conexión, con las disposiciones y requisitos definidos por CredibanCo a nivel técnico, operativo, gestión de lavado de activos, continuidad, riesgo operacional, datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad.

(ii) Suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por CredibanCo de forma directa o a través del tercero que este designe, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua, para la permanencia de la conexión al Sistema de Pagos administrado por CredibanCo.

(iii) Deberá comprometerse a cumplir con el plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo antes descritas, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.

(iv) Suscribir los documentos de conexión para el PSP, establecidos por CredibanCo.

2.22. Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este reglamento, en los Estatutos y Reglamentos Operativos de los sistemas de marca, y las reglas previstas por el titular de la marca o por la ley.

CAPÍTULO TERCERO. DE LOS ADQUIRENTES, PAGADORES Y OTORGANTES DE DESEMBOLSOS EN EFECTIVO

1. Aspectos generales

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes Adquirentes, Pagadores y Otorgante de Desembolsos en Efectivo frente a la operación de este, las cuales se enmarcan en el ciclo de vida de las transacciones que cursan por el sistema.

Aquellos están obligados principalmente a honrar las transacciones cumplir con las obligaciones inherentes al papel que desempeñen como adquirentes, pagadores o como otorgantes de desembolsos en efectivo, según el caso. En dicho carácter, se adhieren al presente reglamento, a las reglas que fija cada uno de los sistemas de marca, y/o las normas y reglas de carácter legal o convencional que apliquen a su función, por lo que en su desempeño actuarán de acuerdo con:

- 1.1. La regulación estatal que rige y disciplina la actividad adquirente, la actividad pagadora o el desarrollo del negocio de desembolsos en efectivo, incluyendo la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.2. El presente Reglamento de Funcionamiento y sus manuales operativos.
- 1.3. Los estatutos, reglamentos y manuales operativos de los sistemas de marca o franquicias.
- 1.4. Las comunicaciones y cartas de contenido normativo a los participantes del sistema que con cierta periodicidad se publican y se actualizan por parte de CredibanCo y los sistemas de marca correspondientes.
- 1.5. Las definiciones realizadas por la Asamblea, la Junta Directiva de CredibanCo y los diferentes comités decisorios que se realizan dentro de CredibanCo.

- 1.6. Los términos y condiciones de la licencia del BIN asociado al desarrollo de sus funciones como adquirente u otorgante de desembolsos en efectivo.

2. Obligaciones Generales de los adquirentes, pagadores y otorgantes de desembolsos en efectivo.

Son obligaciones generales de las entidades participantes en tales roles, además de las previstas en otros apartes del cuerpo de este reglamento:

- 2.1. Observar las pautas y límites fijados por el ordenamiento para la función que desarrollan.
- 2.2. Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación.
- 2.3. Contar con políticas y estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia y obrar de conformidad con aquellos, observando las disposiciones prudenciales de la Superintendencia Financiera de Colombia y los programas mandatorios de las franquicias.
- 2.4. Contar con una política, un marco institucional de control, así como con reglas y procedimientos para el almacenamiento, tratamiento y protección de datos personales y, en general, cumplir con las normas que regulan el habeas data y la seguridad de la información y ciberseguridad bajo el parámetro de la responsabilidad demostrada.
- 2.5. Cumplir con los deberes de información a sus clientes y el mercado, así como observar las normas que regulan la protección del consumidor financiero.
- 2.6. Realizar su actividad con estricto apego a las normas que regulan la libre y leal competencia en el mercado, regulan los conflictos de intereses y proscriben el uso de la posición dominante en el mercado.
- 2.7. Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que

puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.

- 2.8. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 2.9. Honrar la compensación y liquidación de las operaciones del sistema y realizar los abonos en cuenta en favor de los comercios con los que tenga relación de adquierecia o que realice las veces de pagador.
- 2.10. Revisar y conciliar en forma diaria el movimiento reportado en la compensación con sus propios registros.
- 2.11. Asumir el riesgo de fraude en los eventos en que dicho riesgo se traslada a la función adquirente sin perjuicio de los términos de su relación contractual con sus comercios y entidades que vincule al sistema de pagos.
- 2.12. Reportar las situaciones que considere sospechosas para la prevención del fraude. El participante deberá implementar las funciones de administración de fraude indicadas en este reglamento y en los reglamentos de los sistemas de marcas aceptados o administrados por CredibanCo, así como reportar el fraude ocurrido y prestar la cooperación requerida por la entidad administradora del sistema de pagos y/o INCOCREDITO y/o la entidad especializada a la que se le hayan encomendado los procesos investigativos correspondientes y definir canales de comunicación y colaboración que les permitan administrar de forma rápida los eventos de riesgo de fraude presentados dentro del sistema o que pudieren afectarlo.
- 2.13. Pactar y asegurarse de que los comercios y entidades vinculadas por ellos al sistema de pagos se obliguen a desarrollar las actividades de colaboración en el control del fraude y documentación de las operaciones.
- 2.14. Atender y tramitar las controversias, de acuerdo a este reglamento y los reglamentos de los Sistemas de Marca o Franquicias. La Entidad Adquirente o la entidad otorgante de desembolsos en efectivo, debe atender y administrar las controversias y reclamaciones de los Tarjetahabientes o titulares de otros instrumentos de pago.

- 2.15. Realizar la constitución de las garantías y colaterales cuando le resulten exigibles de acuerdo con la reglamentación de los sistemas de manejo y mitigación del riesgo financiero y otros riesgos, diseñados por los sistemas de marca y/o el sistema de Pago administrado por CredibanCo.
- 2.16. Realizar notificación a CredibanCo respecto de: (i) Presentación del PSP que requiera conexión con CredibanCo a través del formato diseñado para dicho efecto y acreditando que la entidad ha cumplido con los estándares de debida diligencia respecto del análisis de riesgos operativos y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad, conocimiento de la contraparte y de tratamiento de datos personales, (ii) Solicitud de desconexión del PSP y (iii) cualquier novedad que deba ser reportada a CredibanCo relacionada con el PSP.
- 2.17 Garantizar que en su relación contractual con los PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, se establezcan las siguientes obligaciones a cargo del PSP:
- (i) Cumplir tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua para la permanencia de la conexión, con las disposiciones y requisitos definidos por CredibanCo a nivel técnico, operativo, gestión de lavado de activos, continuidad, riesgo operacional, datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad.
 - (ii) Suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por CredibanCo de forma directa o a través del tercero que este designe, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos tanto para su conexión inicial con el SPBV, así como de forma continua, para la permanencia de la conexión al Sistema de Pagos administrado por CredibanCo.
 - (iii) Deberá comprometerse a cumplir con el plan de acción generado con ocasión de las actividades de monitoreo antes descritas, en el término estipulado por CredibanCo, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.
 - (iv) Suscribir los documentos de conexión para el PSP, establecidos por CredibanCo.

2.18 Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este reglamento, en los Estatutos y Reglamentos Operativos de los sistemas de marca, y las reglas previstas por el titular de la marca o por la ley.

3. Alcances especiales de las obligaciones de los Adquirentes y de Pagadores

La expresión de entidad adquirente, puede poseer una connotación diferente en los reglamentos operativos de los diferentes sistemas de marca, dependiendo del contexto y el sistema de marca de que se trate, por lo que en algunos eventos la Entidad Adquirente puede recibir la designación de Entidad Pagadora, no siéndolo en sentido estricto, al no asumir una función adquirente propiamente dicha.

La función adquirente determina la modalidad de relacionamiento en la cual, la Entidad Participante asume de cara al establecimiento de comercio una posición propia en las operaciones objeto de adquirencia, lo que implica, entre otras consecuencias, la asunción del riesgo financiero a favor del comercio afiliado en caso de incumplimiento por parte del emisor (riesgo crediticio, riesgo de liquidez, riesgos sistémico), así como el riesgo de fraude en los eventos en que por exceso de fraude adquirente y demás situaciones previstas por la respectiva marca, dicho riesgo se desplaza al adquirente, sin perjuicio de que contractualmente el adquirente lo desplace hacia el comercio. En cambio, el banco pagador en sentido estricto asume únicamente una función de procurador para el cobro. Así, en el caso de algunos sistemas de marca con un solo adquirente local, en la medida en que así se convenga, las entidades en las que los comercios aceptantes de la respectiva marca tengan sus cuentas de depósito, pueden operar como bancos pagadores de los comercios, tramitando el recaudo entre otras funciones, pero sin asumir el riesgo ni el rol del adquirente local.

Se recalca que algunos sistemas de marca y sistemas de pago usan la expresión pagador para referirse al adquirente. De este modo, las entidades adquirentes, en algunos casos pueden recibir en los reglamentos de los sistemas de marca la designación de pagadoras de cara al sistema de marca, pero para los efectos del cumplimiento de sus operaciones frente a sus comercios, mantienen una función adquirente, en la que por tanto, asumen una posición propia, esto es, no se limitan al recaudo. La función de banco pagador propiamente dicha, se aplica en su acepción técnica a bancos no franquiciados que reciben de los bancos adquirentes, por cuenta del comercio, el recaudo de las ventas, en sistemas cerrados de tarjetas de marcas tales como American Express o Diners, o a sistemas que suelen contar

en un país con una sola entidad adquirente, la que a su turno, permite a los comercios mantener su respectivas relaciones bancarias con otra Entidad Participante que asume el rol de pagadora. La Entidad Adquirente es quien asume por principio los riesgos inherentes a la operación y la Entidad Pagadora presta una función de simple medio en el recaudo de las sumas debidas al Comercio.

Todo lo anterior, no inhibe a los titulares de las marcas para concluir acuerdos especiales con los Bancos Pagadores, propiamente dichos, que modifiquen la distribución del riesgo o conlleven la realización de actividades complementarias.

3.1 Responsabilidades, normas y políticas especiales para adquirentes de comercios.

Las Entidades Adquirentes deberán cumplir con las condiciones y obligaciones establecidas para ellas en los reglamentos operativos de los respectivos sistemas de marca o marcas, así como con las condiciones previstas en este Reglamento. Son, entre otras, obligaciones especiales de la Entidad Adquirente:

3.1.1 Entregar en los términos a CredibanCo la información prevista en el Decreto 2555 de 2010 para su publicación en la página web www.credibanco.com.co

3.1.2 **Cumplir las condiciones tecnológicas para operar como Miembro Adquirente:** La Entidad Adquirente para poder actuar como tal deberá contar con las herramientas tecnológicas que CredibanCo determine para su interacción dentro del Sistema de Pago por él administrado y llevar a cabo los correspondientes procesos de prueba y certificación de conformidad con lo expuesto en el Manual de operaciones de CredibanCo.

Esta obligación comprende la de solicitar, instalar y poner en producción el BIN, con el cual se identificará como Adquirente ante el sistema de pago de CredibanCo, a nivel local e internacional ante los sistemas de marca que CredibanCo administre o acepte.

CredibanCo se reserva el derecho de verificar en cualquier momento, que el hardware, software, los sistemas de comunicaciones y los estándares de instalación, operación y seguimiento, relacionados con el procesamiento de las transacciones manuales y/o electrónicas con

tarjetas de las marcas administradas o aceptadas por el Sistema de Pago CredibanCo, se ajusten a los estándares de las respectivas marcas, de CredibanCo y/o los previstos en el ordenamiento jurídico colombiano.

Las modificaciones que se introduzcan en la operación del Sistema de Pago de CredibanCo se informarán a los Participantes del Sistema, por los conductos de comunicación y notificación previstos en el presente Reglamento y para el caso de los sistemas de marca o marcas, de acuerdo a lo previsto en los Reglamentos Operativos de los mismos.

3.1.3 Conocer a sus clientes: La Entidad Adquirente y/o Pagadora, según el caso, es responsable del conocimiento de su cliente, sus socios y su actividad comercial en general. Tales clientes no lo son de la entidad administradora de pagos. Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo aplicará sus propios controles contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva-SARLAFT, dentro de los límites y alcances acordes con su función de entidad administradora del sistema de pagos. Así mismo, cuando obre en calidad de proveedor de servicios de pago de la Entidad Adquirente, conforme a los parámetros definidos por la Entidad Adquirente, realizará las validaciones convenidas en esta materia.

La anterior obligación de las Entidades Adquirentes conlleva el deber de implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, para prevenir tanto a la Entidad Participante como al Sistema de Pago contra actos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en los términos definidos por la legislación Colombiana y en el presente Reglamento.

En desarrollo de su gestión de riesgos de lavado de activos, de la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en el evento de identificar que los Establecimientos de Comercio, o sus socios, accionistas, directores o administradores, se encuentren incluidos en alguna lista internacional vinculante para Colombia o incursos en procesos por actividades delictivas relacionadas con fraude, corrupción o soborno. En tal evento, el Adquirente y/o el Pagador, según el caso, será informado por CredibanCo, en desarrollo del carácter colaborativo de la relación

que los vincula, para que tome dentro de su órbita de acción las medidas que estime del caso, lo que se entiende sin perjuicio de la potestad de CredibanCo como causal objetiva para suspender o revocar la afiliación del Establecimiento de Comercio dentro del Sistema de Pago de CredibanCo cuando lo estime procedente.

3.1.4 Obligaciones en relación con la cuenta de depósito abierta al Establecimiento de Comercio: La Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, es responsable de la apertura, validación de la activación y control interno y/o bloqueo temporal o definitivo de la cuenta de depósito, así como del reporte a CredibanCo de todo cambio de Cuenta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de solicitud de cambio.

CredibanCo aplicará en sus sistemas las novedades sobre cuentas de depósito que la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, le notifique dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al reporte. Dentro de estas novedades se entiende incluida aquella relacionada con el cambio de Entidad Adquirente o Pagadora. CredibanCo como EASPBV será el responsable de activar en sus sistemas la cuenta de depósito definida por el comercio para el depósito del producto de sus ventas. La mencionada activación deberá realizarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la novedad de cambio de adquirente..

La habilitación de cuenta de depósito será aplicada por CredibanCo diariamente, una vez se recibe de las entidades el archivo de respuesta de novedades de cuenta.

Para las entidades que están bajo el esquema de cuentas habilitadas, en estado habilitado desde el proceso de afiliación al sistema, existen dos métodos de confirmación:

- a) Mediante la respuesta del archivo de novedades, confirmará que la cuenta en la entidad fue habilitada.
- b) La entidad asume la responsabilidad y no envía la confirmación de estado.

Para los comercios que se encuentren afiliados y se requiera aplicar una novedad de cambio de entidad adquirente, debe aplicar el procedimiento que se ha establecido para el efecto y que se denomina "Novedades de cuentas". La Entidad Adquirente o

Pagadora debe remitir la novedad dentro de la ventana de tiempo establecida para el efecto y verificar su correcta incorporación dentro del sistema.

En tanto la Entidad Adquirente no remita esta novedad a CredibanCo, este no se responsabiliza por los problemas que puedan presentarse en el depósito de los fondos producto de las ventas del Establecimiento de Comercio. CredibanCo deberá activar esta modificación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la novedad.

El cambio de Entidad Adquirente deberá soportarse por la nueva Entidad Adquirente, al momento de ser requerido, a través de la Certificación de Cuenta firmada por el representante legal del Establecimiento del Comercio, completamente diligenciada, firmada y sellada por el respectivo responsable en la Entidad Adquirente que se haya designado para el efecto. Esto con el fin de que resulte posible validar que el proceso de cambio de cuenta obedezca a la libertad de contratación del Establecimiento de Comercio.

Cuando un Adquirente o Pagador, según sea el caso, decida unilateralmente cerrar, cancelar, saldar o bloquear la cuenta de depósito para la adquirencia de las transacciones de los sistemas de marca de un Establecimiento de Comercio, o acuerde con el Establecimiento de Comercio la terminación de la relación o reciba notificación de este en tal sentido; la respectiva Entidad Adquirente deberá cumplir con el siguiente proceso, previo a hacer efectiva la medida dentro del Sistema de Pago de CredibanCo:

- a) Notificar al Establecimiento de Comercio, por medio de una comunicación formal, sobre el cierre de su cuenta de depósito, cuando sea del caso. En eventos urgentes tales como la inclusión del Establecimiento de Comercio o a su representante Legal en las listas internacionales vinculantes para Colombia, puede procederse a dicho cierre en forma previa a su notificación, la que en todo caso se surtirá a la mayor prontitud.
- b) Notificar a CredibanCo sobre la decisión de cierre de cuenta, remitiendo copia de la comunicación enviada al Establecimiento de Comercio o a su representante Legal, informando de la circunstancia tenida en cuenta para el efecto.

Esta notificación, en condiciones de normalidad, debe enviarse tres (3) días hábiles antes de concretar el cierre de la cuenta, y debe dirigirse a la Gerencia de Operaciones y con copia a la Dirección de Riesgos y continuidad del negocio de CredibanCo, de modo que se realice el bloqueo preventivo del código único, para evitar que se generen nuevas transacciones a partir del registro de la novedad. Lo anterior aplica, sin perjuicio del bloqueo inmediato de la cuenta por parte de la Entidad Financiera, en casos en que bajo su buen criterio, así lo considere debido al riesgo que le pueda representar el mantener la relación comercial.

CredibanCo procederá al bloqueo del código único, el cual es aplicado solo para casos de fraude o en el caso que este represente un riesgo para el sistema, decisión que se valida con la Entidad Adquirente, salvo en casos que estén relacionados con asuntos de SARLAFT, o con la ratificación de la cancelación de la cuenta de depósito del Comercio por parte de la Entidad Adquirente o Pagadora, según sea el caso. Una vez se realiza el bloqueo del código, el comercio no podrá transar ningún tipo de tarjeta hasta que éste no tenga una nueva cuenta de depósito o haya regularizado su situación con su Entidad.

En todo caso, la Entidad Adquirente seguirá siendo responsable de las controversias, según los términos previstos en este mismo capítulo, esto es en 180 días posteriores a su realización, por regla general, sin perjuicio de los plazos especiales que puedan contenerse en los reglamentos de los diferentes sistemas de marca o representantes de marcas), y será responsable de hacer frente a las reclamaciones relacionadas con los pagarés o notas de compra que no sean objeto de descuento o abono en cuenta, en razón de la terminación de la relación o de cualquier otra reclamación que se derive de la mencionada decisión.

En caso de requerirse un bloqueo por temas relacionados con el riesgo de fraude, deberá acudir en primera instancia a INCOCRÉDITO, quien basado en las investigaciones de fraude que realiza, recomendará y determinará la viabilidad de proceder con el mismo. Sin embargo, la Dirección de Administración de Riesgos de CredibanCo realiza bloqueos preventivos en las siguientes situaciones:

- a) A solicitud o por recomendación de INCOCRÉDITO.
- b) Los fines de semana, debido a que INCOCRÉDITO solo presenta la novedad al Sistema de lunes a viernes.
- c) En caso de requerirse un bloqueo en línea.
- d) Por solicitud de la Entidad Adquirente, en caso de que se requiera un bloqueo preventivo, mientras que INCOCRÉDITO bloquea para todos los sistemas de marca, bloqueo que se realizará dentro de las tres (3) horas posteriores a recibida la solicitud.

3.1.5 Obligaciones en relación con la cuenta de depósito de Adquirencia para Pasarelas con modelo agregador y/o Agregadores: En relación con la cuenta de depósito de Adquirencia para Pasarelas con modelo agregador y/o Agregadores, cuando La Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, vincule a una Pasarela con modelo Agregador y/o Agregador como Proveedor de Servicios de Pago, deberá conocer y comprender dicho esquema, así como su riesgo, el cual supone la recepción de sumas de dinero de los Comercios Agregados por parte de aquel denominado Agregador. En razón a lo anterior:

- a) Se deberá identificar la cuenta de depósito del Agregador bajo la denominación "Cuenta Agregador".
- b) Establecer un esquema de garantías especial con el Agregador, con el fin de cubrir el riesgo de liquidez, dado los riesgos derivados de la disposición de recursos de los Comercios Agregados, tales como: la exigencia de capitales mínimos o la suscripción de pólizas de seguros y/o cualquier otra garantía que soporte la exposición al riesgo.
- c) Llevar control sobre el movimiento de los montos que reposan en la cuenta de depósito del Agregador que se vincula a La Entidad Adquirente o Pagadora.
- d) Exigirle al Agregador, la puesta a disposición efectiva del dinero a todos los Comercios Agregados, en un término no superior a treinta (30) días calendario contados desde el ingreso del mismo a la cuenta del Agregador.

- e) Asegurar que el Agregador y sus Comercios Agregados cumplan con los estándares básicos de PCI DSS, así como los canales de acceso ofrecidos para ventas presentes, lo cual no implica que estén certificados en PCI DSS, salvo que procesen, almacenen o transmitan datos sensibles. Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo se reserva la facultad de solicitar el cumplimiento de nuevas certificaciones o requerimientos, de acuerdo al estándar de la industria.
- f) Cumplir las exigencias legales relativas al deber de conocimiento del cliente y demás cargas propias de su relación contractual entre el Agregador y sus Comercios Agregados, garantizando que estos últimos no tienen vínculos con el narcotráfico y/o financiación del terrorismo, ni se encuentran en ninguna de las listas de control nacionales o internacionales.
- g) Cumplir con las políticas de pago de la franquicia.
- h) Mantener indemne a CredibanCo frente a la ejecución del Esquema Agregador, asumiendo cualquier valor que tenga que pagar CredibanCo, respecto de los Comercios Agregados o cualquier tercero interviniente en el modelo que desarrolla el Agregador.

3.1.6 Afiliación de adquirencia con el Establecimiento de Comercio: La Entidad Adquirente es responsable de la Afiliación de los Comercios, mediante la formalización de un contrato o negocio jurídico en el que, aparte de regular libremente su relación de servicio y la vinculación del comercio u otra entidad al sistema de pagos, refleje en lo pertinente los requisitos que exija el sistema de marca, y/o CredibanCo, y se definan las comisiones de adquirencia para que las transacciones realizadas en un Establecimiento de Comercio, con las tarjetas de las marcas sean aceptadas y liquidadas en el Sistema de Pago de CredibanCo o por el sistema de pago correspondiente.

La Entidad Participante podrá definir, recibir y validar los documentos que estime convenientes para el proceso de afiliación, adoptar libremente los textos contractuales que regirán su relación con el Establecimiento de Comercio y definir una política frente a las comisiones de adquirencia; todo lo cual se entiende sin perjuicio de sus

obligaciones y responsabilidades directas frente al Sistema de Pago y los respectivos sistemas de marca.

La Entidad Adquirente negociará libremente con cada Establecimiento de Comercio, las respectivas comisiones de adquirencia para cada sistema de marca o marcas.

Es obligación de la Entidad Adquirente, tener a disposición de las autoridades de control y vigilancia competentes, los soportes de la información reportada y publicada a través de CredibanCo.

No obstante, el reconocimiento de la órbita de autonomía de la Entidad Adquirente para configurar su relación con el Establecimiento de Comercio, la actividad contractual de la misma se sujeta a las siguientes directrices mínimas de carácter obligatorio:

- a) En el evento en que la Entidad Adquirente o Pagadora decida trasladar al Establecimiento de Comercio un riesgo que deba asumir de cara al Sistema de Pago o sus Participantes, la asunción por parte del Establecimiento de Comercio de dicho riesgo, deberá reflejarse en el respectivo texto contractual. Sin embargo, la Entidad Adquirente de Comercios seguirá respondiendo ante el Sistema de Pago y sus Participantes por el riesgo objeto del traslado, sin perjuicio del derecho de repetición que pueda tener en contra del Establecimiento de Comercio respecto del cual actúa como Adquirente.
- b) En el respectivo texto contractual, la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, deberá incluir las actividades de colaboración y control del fraude a cargo del Establecimiento de Comercio.
- c) En el respectivo texto contractual, la Entidad adquirente deberá incluir las actividades de auditoría, investigación y control del fraude en el Establecimiento de Comercio a cargo de INCOCREDITO o la Entidad que el adquirente designe para el efecto.
- d) El respectivo texto contractual debe contener la obligación del Establecimiento de Comercio, de observar los estándares exigidos por los programas mandatarios de los sistemas de marca o marcas y la regulación estatal, en torno a la seguridad de la información y

ciberseguridad, así como las actividades de auditoría en la materia, promovidas por el Sistema de Pago de CredibanCo.

- e) El respectivo texto contractual deberá contener la autorización por parte del Establecimiento de Comercio a CredibanCo, para el acceso a las bases de datos y/o almacenamiento de la información comercial y transaccional del Establecimiento de Comercio, que este ligada al desarrollo de las funciones a cargo de los Proveedores de Servicios de Pago y/o de CredibanCo y/o de INCOCRÉDITO. De acuerdo con lo establecido en la ley de habeas data en la mencionada autorización, se establecerán las finalidades para la utilización de la información que CredibanCo ha soportado, a través de su política de datos y su aviso de privacidad.
- f) El respectivo texto contractual debe reflejar las obligaciones de verificación a cargo del Establecimiento de Comercio, respecto de la correcta instalación y direccionamiento de los medios de acceso, así como la correcta liquidación de los datos de la transacción, en especial, los relativos a los datos de carácter tributario, sea que se trate de operaciones manuales o automatizadas.
- g) El respectivo texto contractual debe reflejar las obligaciones del Establecimiento de Comercio, en relación con la correcta administración de los medios de acceso que se instalen en el mismo. La Entidad Adquirente o Pagadora, dejará previsto en el mencionado texto contractual, la autorización expresa del establecimiento de comercio para ser reportado en la Centrales de Riesgo por el incumplimiento de las obligaciones que tenga a su cargo, dentro de las cuales se incluyen las relativas a la custodia y entrega oportuna del medio de acceso que les es asignado por CredibanCo a título de comodato, arrendamiento o venta.
- h) El respectivo texto contractual debe incorporar las salvaguardas necesarias que exoneren a los Proveedores de Servicios de Pago, Sistema de Pago de CredibanCo, y a sus Participantes de los riesgos (operativos, crediticios, legales, etc.) vinculados a la clasificación del Establecimiento de Comercio dentro de la actividad económica correspondiente.
- i) En dicho contrato se deberán prever mecanismos que garanticen la posibilidad de reversar operaciones de acuerdo con las causales

de los sistemas de marca y del sistema de pagos o de efectuar débitos para enfrentar errores operativos, tales como abonos dobles, abonos a cuenta equivocada, desvío de fondos, o por valores diferentes, entre otros.

3.1.7 Vinculación de los Establecimientos de Comercios en el Sistema: Es obligación de la Entidad Adquirente o Pagadora vincular al comercio en el SPBV en forma directa o a través de un PSP (proveedor de servicios de pago). Cuando CredibanCo determine que el Establecimiento de Comercio no debe ser inscrito al sistema, en consideración al resultado del análisis que para el efecto realiza, comunicará su decisión a la Entidad Participante, quien en caso de no estar de acuerdo, podrá solicitar que en todo caso se proceda a la inscripción dando su aval y asumiendo las responsabilidades que pueda implicar la continuación y terminación del proceso. En cualquier caso y en aras de proteger al sistema de pagos, CredibanCo se reserva la potestad de rechazar dicha solicitud. Dentro de la información que se suministra por parte de CredibanCo a las Entidades Financieras participantes de manera regular y general, se encuentran las novedades en los procesos de vinculación e inscripción del Establecimientos de Comercio en el Sistema de Pago, indicando el nombre del Establecimiento, Entidad Adquirente y/o Pagadora. La entidad adquirente deberá entregar al SPBV la información de sus comercios para fines de la compensación y liquidación.

3.1.8 Control del Fraude Adquirente: Es obligación de la Entidad Adquirente ejercer un control adecuado del fraude adquirente.

Lo anterior supone la obligación de monitorear el comportamiento del Comercio, identificar situaciones sospechosas y alertar a las autoridades competentes sobre dichas situaciones y a los actores involucrados en la transacción.

La Entidad Adquirente deberá informar a CredibanCo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que tenga conocimiento, de la existencia de todo fraude detectado y de sus características, sin perjuicio de la obligación de CredibanCo de guardar la debida confidencialidad sobre la identificación de la Entidad Participante en donde se cometió el fraude.

CredibanCo abrirá una ventana de recuperación por fraude por un (1) mes al adquirente que supere los parámetros que se definan. Esta ventana le permitirá al emisor recuperar cualquier transacción fraudulenta en comercios nacionales del programa de exceso de fraude registrada en el sistema de marca, conforme a las reglas del mismo, de modo que la responsabilidad del adquirente permanecerá abierta en dicho caso hasta tanto no se cierre la ventana de contracargo.

- 3.1.9 Control del Riesgo Operacional:** Es obligación de la Entidad Adquirente y/o Pagadora, según sea el caso, implementar y mantener un programa de prevención del riesgo operacional (SARO) y contar con planes de continuidad y sistemas de contingencia en los términos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), los Reglamentos de los sistemas de marca, marcas y/o CredibanCo.

No obstante lo anterior, en la relación con los Establecimientos de Comercio, se deberá establecer las salvaguardas que garanticen la indemnidad de la Entidad Participante y del Sistema de Pago por las fallas y caídas de los sistemas que soportan la operación.

3.1.10 Compensación:

- a) **Operaciones Manuales:** Los comercios cuentan con tres (3) días hábiles a la fecha de la transacción, para consignar los comprobantes de ventas a su entidad adquirente. A su vez, la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, debe presentar a CredibanCo para el proceso de compensación del Sistema de Pago, las operaciones manuales realizadas por los Comercios respecto de las cuales la Entidad Participante del caso actúe como Adquirente o Pagadora, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a la fecha en que dicha Entidad los haya recibido, sin perjuicio de que pueda abstenerse de presentar, para el proceso de Compensación, el movimiento propio.

En el caso de que la venta no se refleje dentro de la cuenta de depósito del Establecimiento de Comercio dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su ocurrencia, éste podrá tramitar ante su Entidad Adquirente o Pagadora la novedad y solicitar la consignación de su importe, solicitud que hará como máximo dentro de los treinta días (30) corrientes contados a partir de la

fecha de la operación. En el caso de algunas tarjetas o instrumentos de pago, se podrán prever términos más amplios o estrechos, de acuerdo con las reglas contenidas en tales reglamentos. De no tramitarse la solicitud dentro de dicho plazo, la Entidad Adquirente queda relevada de su función de adquirir tales pagarés u operaciones y se limitará a actuar como procurador para el cobro a la manera de Entidad Pagadora hacia la entidad Emisora, corriendo el riesgo crediticio por cuenta del ESTABLECIMIENTO AFILIADO.

Una Entidad Adquirente o pagadora de una transacción de venta manual, por regla general, tiene plazo de doce (12) días calendario contados a partir de la fecha de consignación, para devolver al Establecimiento los comprobantes que sean rechazados en su mesa de control o en el proceso de compensación y liquidación.

- b) **Operaciones de pago de extracto:** Un Adquirente de una transacción de pago de extracto de un Tarjetahabiente o cuentahabiente de cualquier sistema de marca, tiene un plazo de tres (3) días calendario para presentar la transacción en el proceso de compensación del Sistema de Pago de CredibanCo, asegurando que no sean pagos a BIN Débito, contados a partir del día de la realización de dicha transacción en su red de oficinas.

Los Adquirentes de transacciones de pago de extracto, deben reportar dentro del proceso de canje manual del Sistema de Pago de CredibanCo el medio en que fue recibido el pago, empleando los siguientes códigos:

01 para identificar pagos realizados en efectivo

02 para identificar los pagos realizados con cheques.

Si el Adquirente recibe un pago tanto en efectivo como en cheque, deberá enviar dos transacciones de pago en canje con su respectivo indicador. Dentro del concepto de pago en efectivo, se engloban los pagos por transferencia de fondos realizados a través de medios electrónicos, los que se identifican en otro campo del reporte de la operación, según los formatos de los diferentes sistemas de marca.

Una Entidad Adquirente de una transacción de pago tiene un plazo de cinco (5) días calendario, para ciudades capitales y no

capitales, para reversar un pago, si y solo si este fue realizado con cheque y recibido en su red de oficinas contados a partir del día de presentación en canje de la transacción de pago original, sustentando ante el emisor los inconvenientes generados con el cheque.

Una Entidad Adquirente de transacciones de pago realizados en efectivo, no podrá realizar reversos de dichas transacciones a través de la web de operaciones o en el archivo enviado de canje manual. En caso de requerirse debe realizar la debida gestión ante el Emisor, quien otorgará el aval para efectuar el reverso del pago, el Emisor solicitará a CredibanCo la aplicación del ajuste.

En el evento que el emisor requiera el documento físico del cheque o copia legible del mismo como soporte del reverso, el adquirente deberá estar en capacidad de remitirlo en los siguientes diez (10) días calendario a partir de la fecha de solicitud por parte del emisor. El incumplimiento de esta acción generará una multa de diez (10) SMDLV en cuyo caso, el emisor deberá a presentar a CredibanCo una acción de cumplimiento, adjuntando todos los documentos pertinentes.

- c) **Operaciones Electrónicas:** En nombre de la Entidad Adquirente o Pagadora, CredibanCo presenta en el proceso de compensación todas las operaciones realizadas en forma electrónica.

Toda operación debe ser honrada por las Entidades Participantes a través del pago de la compensación del Sistema CredibanCo y/o el abono en cuenta a favor del Establecimiento de Comercio.

En el caso de que la venta no se refleje dentro de la cuenta de depósito del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ocurrencia, éste podrá tramitar ante su Entidad Adquirente o Pagadora la novedad y solicitar el abono de su importe, solicitud que hará, como máximo dentro de los treinta días corrientes (30) contados a partir de la fecha de la operación. De no tramitarse la solicitud dentro de dicho plazo, la Entidad Adquirente queda relevada de su función de adquirir tales pagarés u operaciones y se limitará a actuar como procurador para el cobro hacia el Emisor, corriendo el riesgo crediticio por cuenta del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. En el caso de algunos sistemas de marca, estos plazos son diferentes, por lo que se

aplicará en dichos casos de excepción, el respectivo reglamento operativo correspondiente.

- d) **Ajustes de transacciones por solicitud del establecimiento de Comercio:** Actualmente estas solicitudes las recibe CredibanCo de los comercios para las transacciones de las diferentes marcas que compensa la red, para aplicar un reverso total o parcial, o un reembolso a una transacción original compensada, se requiere:
- (i) Que la operación no supere los veinticuatro (24) meses de antigüedad desde la fecha de aprobación.
 - (ii) Los ajustes parciales de transacciones que se realicen con tarjetas internacionales, están sujetos a los tiempos estipulados en los reglamentos de las marcas, si la transacción original supera los tiempos definidos por la marca, esta solicitud se procesará como un reembolso siempre y cuando la transacción no supere los veinticuatro (24) meses de antigüedad desde la fecha de aprobación.
 - (iii) En caso de que la transacción original efectuada con tarjeta de emisores nacionales, no compense dentro del proceso normal, esta se regularizará como un abono off-line incluido en el canje electrónico, en un tiempo máximo de siete (7) días hábiles contados desde la fecha de aprobación.
 - (iv) Para el caso de transacciones originales efectuadas con tarjetas de emisores internacionales los tiempos de presentación están definidos en los reglamentos de las marcas.

3.1.11 Información de Operaciones que no cursan por la Compensación:

La Entidad Adquirente o Pagadora, para fines estadísticos y de control, deberá informarle a CredibanCo todas las operaciones con tarjetas de los sistemas de marca o marcas aceptados por CredibanCo, que habiendo cursado por los canales de los PSP adquirentes, no hayan sido presentados al Sistema de Compensación administrado por CredibanCo durante un mes lo que se hará dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.

3.1.12 Riesgo de Entidad Participante de Sistema de Pagos y Sistema de Marca:

Es obligación de la Entidad Participante asumir frente al sistema de pago y sus participantes, los riesgos inherentes a su

condición de participante, lo que incluye, el riesgo de fraude adquirente y el riesgo crediticio adquirente, sin perjuicio de su autonomía contractual en su relación con sus Establecimientos de Comercio.

3.1.13 Posición Propia: La Entidad Adquirente o pagadora, según aplique el sistema de marca, asume posición propia frente a las operaciones que le deposite el Establecimiento de Comercio, lo cual le obliga a honrar las transacciones tramitadas correctamente por sus Establecimientos de Comercio, esto es, con observancia de las obligaciones de cotejo a su cargo y presentadas dentro de los plazos previstos. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de la facultad contractual de la Entidad Participante de trasladar el riesgo adquirente por exceso de fraude al respectivo Establecimiento de Comercio, con los alcances previstos en este Reglamento.

En desarrollo de lo anterior, es obligación de la Entidad Participante, el depósito en la cuenta del Establecimiento de Comercio, de las transacciones resultado de las ventas de bienes o servicios del mismo y/o el recaudo de las obligaciones a cargo del Tarjetahabiente o cuentahabiente, que le sean presentadas por el Establecimiento de Comercio.

CredibanCo remitirá a la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, al cierre de cada día, el archivo correspondiente a las operaciones electrónicas procesadas en el mismo día, para el respectivo abono al Comercio.

Es obligación a cargo de la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, la correcta liquidación de las transacciones de las ventas realizadas por el Comercio teniendo en cuenta la comisión de adquirencia o comisiones y cargos que apliquen, así como las aplicaciones tributarias y/o cambiarias, determinadas por la ley para realizar el depósito en cuenta y efectuar los traslados de las sumas que se deriven.

Una Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, será responsable de establecer los desarrollos y los controles que internamente se requieran para la administración de las cuentas de depósito de los Comercios.

3.1.14 Otros deberes ligados a la condición de Adquirente: Todas las Entidades Adquirentes son responsables frente al Sistema de Pago de CredibanCo, por las transacciones realizadas en sus Comercios.

La anterior responsabilidad conlleva la obligación del pago a los Emisores de las Tarifas Interbancarias de Intercambio que sean definidas en los términos autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio o la ley.

Una Entidad Adquirente es responsable, además, por las transacciones que abona a su Comercio; por el ejercicio por parte del Establecimiento de Comercio de las obligaciones y cargas en el procesamiento de la transacción; y por la atención de los diversos procesos de reclamos o controversias que se originen respecto de la transacción, bien sea por iniciativa del Tarjetahabiente, Cuentahabiente o del mismo Comercio. CredibanCo, sin desconocer la responsabilidad de las Entidades Participantes, prestará a la Entidad Adquirente, el apoyo necesario para resolución de los reclamos y/o controversias recibidas. Las Entidades Pagadoras, serán responsables del correcto abono en cuenta a sus Comercios y de prestar su colaboración en los procesos de reclamos y controversias.

Una Entidad Adquirente será responsable de toda transacción generada en un Establecimiento Comercial que esté operando bajo un convenio especial y que el Tarjetahabiente o Cuentahabiente proteste o reclame a través de su entidad. Se entiende por convenio especial aquellas operaciones que se realizan a través de canales no presenciales.

Un Adquirente es responsable de toda transacción generada en un Establecimiento de Comercio, así éste deje de operar por cierre del negocio, cancelación de la afiliación en el sistema CredibanCo o cualquier circunstancia que impida atender una controversia o sus procesos relacionados, siempre y cuando el plazo para ejercer una acción de contracargo por parte del Emisor no se haya vencido.

Una Entidad Adquirente, sin perjuicio de su responsabilidad directa frente al sistema de pagos, podrá realizar la reversión o reembolso a través de la web de operaciones de una transacción electrónica con lectura de Banda o Chip, cuando se tenga confirmación de un posible fraude notificado por el Emisor, CredibanCo, INCOCRECITO o a solicitud expresa del comercio. Estas operaciones afectan la cuenta

de depósito del Establecimiento de Comercio y no pueden superar los ciento ochenta (180) días contados a partir de la fecha de realización de la transacción o, para el caso de los sistemas de marca internacionales, el plazo que aplique según se indique en sus respectivos reglamentos operativos.

3.1.15 Obligación de Administración de Controversias: Es obligación de las Entidades Adquirentes administrar las controversias y reclamaciones presentadas por el Establecimiento de Comercio.

Lo anterior comprende la facultad de asumir en forma directa el costo y/o asumir la controversia o reclamación y/o practicar las reversiones, cargos y contracargos que afecten la cuenta de depósito del Establecimiento de Comercio.

Cuando una Entidad Adquirente de un Establecimiento de Comercio, deje de serlo, seguirá siendo responsable de los reclamos y controversias originados por las ventas del Comercio depositadas en la cuenta de depósito que le haya abierto al Comercio dicha Entidad o que le haya autorizado a través del esquema de banco pagador, lo que se entiende sin perjuicio del deber de las otras Entidades Adquirentes de que mantengan o entablen una relación de adquirencia con el mismo Establecimiento de Comercio, si las hubiere, de practicar en las respectivas cuentas de depósito los cargos y contracargos a que haya lugar, hasta donde alcance la disponibilidad de recursos en las cuentas de depósito abiertas por dichas Entidades.

De este modo, si un Comercio determina el cambio de su Entidad Adquirente, en el Sistema de Pago de CredibanCo, el Adquirente con el que entabla la nueva relación y/o el o las Entidades Adquirentes con la(s) que subsista, deberá(n) atender por cuenta y a riesgo del anterior Adquirente las controversias que se generen, respecto de transacciones adquiridas por éste con anterioridad a dicho cambio, teniendo en cuenta que la responsabilidad de éstas recaen directamente en el Comercio y que por principios de colaboración entre los Participantes del Sistema, la afectación a la cuenta de depósito solo puede ser practicada por la Entidad Adquirente o Pagadora con la que se tenga(n) el nexo vigente, lo que se entiende sin perjuicio de las causales de controversia y de los términos para discusión de transacciones previstos en los Reglamentos Operativos de los respectivos sistemas de marca o marcas aceptadas en el sistema CredibanCo.

- 3.1.16 **Información a Comercios:** Es obligación de la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, suministrar al Establecimiento de Comercio la información sobre el movimiento de sus transacciones, reversiones, cargos y contracargos, para que este pueda conciliar sus cuentas de adquirencia y/o depósito.
- 3.1.17 **Custodia y aporte de comprobantes:** Es obligación de la Entidad Adquirente o Pagadora, según el caso, la custodia de los comprobantes de venta manuales y la remisión de los documentos solicitados o requeridos por los Emisores, lo que se entiende sin perjuicio de los acuerdos de truncamiento que establezca con sus Establecimientos de Comercio
- 3.1.18 **Constitución de garantías:** La Entidad Adquirente de Comercios deberá constituir las garantías y colaterales que le sean exigibles en la reglamentación de los sistemas de manejo y mitigación del riesgo financiero.
- 3.1.19 **Cumplimiento de Programas Mandatorios:** La Entidad Adquirente de Comercios deberá cumplir con los programas mandatorios en los que CredibanCo actúe como miembro principal o tenga una licencia de los sistemas de marca o marcas aceptados en el sistema de pago CredibanCo, o producto de las exigencias dispuestas por las autoridades financieras.
- 3.1.20 **Atención de visitas de auditoría:** La Entidad Adquirente de Comercios deberá permitir y atender las visitas de auditoría programadas por CredibanCo, en desarrollo de su condición de administradores del Sistema de Pago, prestándoles la colaboración requerida. Dicha entidad Participante deberá solicitar autorización a quien corresponda dentro de la entidad financiera para poder practicar la auditoria, para el efecto CredibanCo enviará escrito que contenga el alcance de la referida solicitud de auditoría, al recibo del oficio dentro de los 5 días siguientes, la entidad podrá negar la práctica de la auditoria, autorizarla con el alcance solicitado o autorizarla con un alcance dado, diferente del solicitado. Las auditorias de que trata este numeral, deberán limitarse a aspectos directamente relacionados con el negocio adquirente y en desarrollo de la misma, la firma auditora no podrá exigir el suministro de información sujeta a reserva o confidencialidad.

3.1.21 Otras Obligaciones: Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este Reglamento, en los reglamentos de los sistemas de marca o marcas administrados o aceptados en el sistema de pago de CredibanCo y, en la ley.

3.1.22 Pignoración de cuentas: Las Entidades Adquirentes podrán dentro de las operaciones propias de sus negocios con los comercios, acordar la pignoración de los fondos provenientes de sus transacciones electrónicas con tarjetas, como respaldo a otro tipo de compromisos comerciales que posean con sus Clientes y hasta tanto estas obligaciones no sean cubiertas por su establecimiento Afiliado. Para ello la Entidad Adquirente deberá informar y formalizar ante CredibanCo el acuerdo mencionado y solicitar de éste, la actualización de su Sistema de información, de tal manera que, sin el consentimiento mutuo de las partes, no sea posible ninguna modificación en los enrutamientos de sus transacciones electrónicas. En consecuencia, cuando quiera que exista la pignoración de una cuenta, o la misma se encuentre afectada a una función de garantía que haya sido comunicada a CredibanCo a través del procedimiento previsto para el efecto, la cuenta que se encuentre destinada a cumplir dicha función de garantía no podrá ser objeto de cambio o desafectación sin que se cuente con la autorización expresa de la respectiva entidad o entidades financieras o respectivos beneficiarios.

Esta formalización se realizará por parte del envío de la Entidad Adquirente a CredibanCo de:

- a) Formato de certificación de cuenta para depósito de transacciones a través de CredibanCo. Formato de certificación de cuenta para depósito de transacciones correctamente diligenciado, marcando la opción correspondiente (pignoración o despignoración).
- b) CredibanCo realiza de acuerdo a la solicitud de la Entidad adquirente el cambio de cuenta, Quién solicite este cambio deberá ejercer el control y seguimiento para asegurarse de que dicha novedad quedé registrada en el sistema, en caso contrario se debe reportar de inmediato al correo de novedades.cuenta@credibanco.com

De la misma manera, cuando cese la obligación que generó la pignoración, la Entidad Adquirente deberá notificar por escrito a CredibanCo su solicitud de despignoración.

4. Alcances especiales de las obligaciones de las Entidades Otorgantes de Desembolsos en efectivo y Pagadores de Cajeros Automáticos.

4.1 Obligación de honrar las transacciones. Una entidad Participante Otorgante de Desembolsos de Efectivo o pagadoras de Cajero Automático (ATM) debe honrar las transacciones realizadas con los instrumentos de pago de los sistemas de marca Internacionales o locales que sean aceptadas por el sistema de pago de CredibanCo, con el único propósito de otorgar desembolsos de efectivo a los tenedores de dichos instrumentos, mediante procedimientos manuales o terminales de servicios financieros.

Las entidades Participantes Otorgantes de Desembolsos de Efectivo, cuando operan una red de Cajeros Automáticos, deberán honrar las transacciones de dispensación de efectivo originadas en la utilización de instrumentos de pago de los sistemas de marcas internacionales o locales aceptadas por el sistema de pago de CredibanCo aptas para efectuar transacciones habilitadas por la red de Cajeros Automáticos y estarán facultados, en complemento de los desembolsos en efectivo, para realizar las operaciones autorizadas para un Adquirente o pagador de Cajero Automático de acuerdo con lo que se establece en este reglamento y en los reglamentos de los diferentes sistemas de marca internacionales.

La realización de operaciones diferentes de aquellas que expresamente se mencionan en este mismo párrafo, requerirán de la previa certificación con los sistemas de marca Internacional y marcas locales administradas por CredibanCo, según el caso.

4.2 Cumplimiento de condiciones para operar como Entidad Otorgante de Desembolsos de efectivo Adquirente o pagador de Cajero Automático: Para poder actuar como tal, la Entidad Participante deberá contar con la o las herramientas tecnológicas que en conjunto con CredibanCo se determinen para su interacción con el Sistema de Pago administrado por CredibanCo y llevar a cabo los correspondientes procesos de prueba y certificación de conformidad con lo establecido en el Manual de Operaciones anexo al presente Reglamento.

Esta obligación comprende la de solicitar, instalar y poner en producción el Bin, con el cual se identificará como Adquirente ante el Sistema de Pago administrado por CredibanCo a nivel local, e internacional con el correspondiente sistema de marca. CredibanCo ofrecerá el soporte ante los sistemas de marca atendiendo la solicitud de la red.

CredibanCo se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento, que el hardware, software, los sistemas de comunicaciones y los estándares de instalación, operación y seguimiento, relacionados con el procesamiento de las transacciones electrónicas con los instrumentos de pago que aquí se mencionan, se ajusten a los estándares y al cumplimiento de los respectivos sistemas de marca internacionales y/o de CredibanCo y/o los previstos en la ley Colombiana.

Las modificaciones que se introduzcan en la operación del Sistema de Pago de CredibanCo y/o que se relacionen con la función de adquirencia de tarjetas de los sistemas de marca o marcas propias administradas por CredibanCo en redes de cajeros automáticos, se informarán a las entidades participantes, por los conductos de comunicación y notificación previstos en el presente reglamento, según el caso.

CredibanCo, podrá adicionalmente ofrecer a sus participantes periódicamente y en cuanto se considere necesario actualizaciones en temas relacionados con modificaciones importantes en la operación y con las mejores prácticas que se introduzcan en el Sistema de Pago de CredibanCo y/o en la función a los mandatos de adquirencia establecidos para este tipo de entidades por los sistemas de marca internacionales o locales que sean administrados por CredibanCo.

- 4.3 **Colocar los avisos distintivos de los sistemas de marca internacionales y local administrados por CredibanCo en el lugar de ubicación de los ATM's:** Es obligación de la Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo y Adquirente de Cajero Automático o pagador identificar las tarjetas de los diferentes sistemas de marca Internacional o local, en sus dispositivos y cabinas, señalizándolos con calcomanías o escudos, acordes con las reglas de imagen de la marca previstas en los Reglamentos respectivos, a fin de informar a los tarjetahabientes la pertenencia del cajero a las diferentes redes y la afinidad o la habilitación del dispositivo para procesar transacciones con los instrumentos de pago de los sistemas de marca internacional y local.

- 4.4 **Obligación frente al riesgo lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva:** La Entidad Participante Otorgante de Desembolsos de Efectivo Adquirente o pagador de Cajeros Automáticos, es responsable de monitorear el uso de su red y reportar, cuando así lo considere y de manera inmediata aquellas transacciones consideradas como sospechosas a la Entidad designada por el Estado Colombiano, con el propósito de prevenir que sea utilizada para la realización de actividades delictivas.
- 4.5 La anterior obligación conlleva el deber de implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y de la proliferación de armas de destrucción masiva, para prevenir a la Entidad Participante Otorgante de Desembolsos de Efectivo Adquirente o pagador de Cajeros Automáticos y al Sistema de Pago contra actos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en los términos definidos por la legislación colombiana y los Reglamentos respectivos de los sistemas de marca Internacionales, y lo indicado en el presente reglamento.
- 4.6 **Control del Fraude:** Es obligación de la Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo Adquirente de Cajero Automático ejercer un control adecuado para prevenir los posibles fraudes ligados a las operaciones en Cajeros Automáticos, los dispositivos y los recursos objeto de dispensación.

Corresponde a la Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo Adquirente o pagador de Cajeros Automáticos, involucrar dentro de su estructura la función de Administración de Riesgos y asignar los recursos tecnológicos y el personal que les permita cumplir con tal propósito, en especial frente a aquellas disposiciones que regulan las acciones de prevención, detección y reporte de fraude. También deben establecer monitoreos diarios de listados de excepción, con el fin de detectar actividad de fraudes en forma temprana, al identificar tarjetas que excedan la actividad normal o típica promedio.

Corresponde a la Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo Adquirente o pagador de Cajeros Automáticos, soportar la obligación de contar con herramientas y controles adecuados para la verificación del efectivo dispuesto en los cajeros automáticos, a fin de evitar la dispensación de billetes falsos.

Las Entidades Otorgantes de Desembolsos de Efectivo Adquirentes o pagadores de Cajeros Automáticos deberán dar cumplimiento a los programas mandatorios de los respectivos sistemas de marca internacional y local y a las exigencias fijadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las leyes tendientes a garantizar la seguridad en dichos dispositivos.

- 4.7 **Control del Riesgo Operacional:** Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, implementar y mantener un programa de prevención del riesgo operacional (SARO) y contar con planes de continuidad y sistemas de contingencia en los términos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca de acuerdo con lo definido en este reglamento.
- 4.8 **Riesgo de la Información:** La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, debe contar con herramientas y procedimientos que garanticen la seguridad física y lógica de su plataforma de comunicaciones y sistemas de información.

La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, debe cumplir con los estándares fijados por los sistemas de marca en los aspectos relativos al manejo seguro del PIN y las llaves criptográficas usadas en el procesamiento de transacciones electrónicas.

Una Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, debe velar y garantizar la seguridad y confidencialidad de la información ligada a operaciones derivadas de la utilización de los diferentes instrumentos de pago de los sistemas de marca que fluya a través de su propia infraestructura tecnológica y operativa o que se aloje en sus sistemas de información, lo que incluye su interacción con la plataforma tecnológica de las Entidades Emisoras, CredibanCo y terceros. La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, deberá dar cumplimiento a las especificaciones definidas, de tiempo en tiempo, en los programas de cumplimiento mandatorios de los sistemas de marca; a las especificaciones definidas en el presente reglamento de funcionamiento y su anexo, a las directrices emanadas de la Junta Directiva de CredibanCo; y a la normatividad legal vigente del país.

- 4.9 **Actualización de la base de datos de ATM's:** La Entidad Otorgante de Desembolsos en Efectivo deberá ingresar a la web de operaciones de CredibanCo a fin de registrar y actualizar la información allí contenida

cada vez que instale un nuevo cajero o ATMs, a fin de que permita elaborar de manera oportuna y confiable los reportes con destino a entes regulatorios o gubernamentales.

4.10 Atención de transacciones: Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo , honrar la bandera o distintivos de marca de las marcas aceptadas por CredibanCo y habilitadas para operaciones de retiro de fondos, mediante el desembolso de efectivo y atención de las operaciones autorizadas por los diferentes sistemas de marca a favor de los tarjetahabientes, cuentahabientes o beneficiarios, lo que se entiende sin perjuicio de las facultades del administrador del cajero de fijar los topes de dispensación por transacción dentro de los lineamientos fijados por cada Entidad Emisora.

4.11 Compensación: Es Obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, honrar la compensación ligada a las operaciones de los instrumentos de pagos de los diferentes sistemas de marca que hayan cursado por su red.

Esta obligación comprende la carga de presentar solicitudes de autorización en la moneda de la transacción, enviarla en línea y presentarla en compensación por el mismo valor desembolsado al tarjetahabiente.

4.12 Conciliación: Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, conciliar el detalle del dato de la compensación, con sus propios archivos para determinar las transacciones coincidentes y no coincidentes entre lo autorizado por la Entidad Emisora, lo adquirido por la Red de ATM's de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, y lo compensado diariamente.

4.13 Información de Operaciones que no cursan por la Compensación: La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, que actúe como Adquirente o Pagador, deberá informarle a CredibanCo todas las operaciones con tarjetas de pago de los diferentes sistemas de marca, que no haya presentado al Sistema de Compensación administrado por CredibanCo de las entidades Participantes durante el mes , dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.

4.14 Obligación de Administración de Controversias: Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, administrar

las controversias y reclamaciones originadas en la utilización de sus cajeros.

- 4.15 **Custodia y aporte de registros de información:** Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, la custodia de logs y registros transaccionales y su aporte en caso de controversia.
- 4.16 **Definición de Comisión:** Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, definir la comisión que cobrará a las Entidades Emisoras para transacciones ligadas a la utilización de los instrumentos de pago de los sistemas de marca aceptados por CredibanCo, conforme a las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

La comisión deberá ser informada a CredibanCo por medio de una carta formal en la cual se establezca la fecha de vigencia. Recibida la carta, CredibanCo cuenta con tres (3) días hábiles para la actualización de dicha tarifa dentro del Sistema de Pago de CredibanCo.

Dicha información usualmente se cursa dentro de los primeros 10 días hábiles de cada año.

- 4.17 **Información a tarjetahabientes:** Es obligación de la Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, suministrar la información a los tarjetahabientes y usuarios en general, que las autoridades competentes dispongan en cabeza del operador del cajero automático, tal como la consulta del costo de la operación y la disponibilidad del comprobante físico de la misma.
- 4.18 **Constitución de garantías:** La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, deberá constituir las garantías y colaterales que le sean exigibles en la reglamentación de los sistemas de manejo y mitigación del riesgo financiero y otros riesgos, previstos en los diferentes sistemas de marca o por CredibanCo.
- 4.19 **Cumplimiento de las disposiciones referentes a la protección de los derechos del consumidor financiero, hábeas data y promoción de la competencia:** La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos en efectivo, deberá cumplir en todo lo que resulte pertinente al negocio de otorgamiento de desembolsos en efectivo, con las disposiciones legales y reglamentarias que protegen y desarrollan los derechos del consumidor financiero, garantizan el derecho a la autodeterminación

informática de los clientes y usuarios y regulan la competencia en el mercado.

- 4.20 Sin perjuicio de lo anterior, CredibanCo, en su condición de administrador del sistema de pago, a través de sus órganos de dirección y comités, contribuirá a articular estándares y políticas, así como a diseñar e implementar mecanismos de coordinación y gestión, todos los cuales enderezados al debido y cabal cumplimiento de las exigencias legales, en condiciones de mayor racionalidad, eficiencia, eficacia y economía de procesos y recursos.
- 4.21 **Cumplimiento de Programas Mandatorios:** La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo, deberá cumplir con los programas mandatorios de los diferentes sistemas de marca a fin de proteger la información de los tarjetahabientes, cuentahabientes o beneficiarios que hagan uso de las redes de cajeros automáticos. Lo anterior comprende medidas adecuadas para la protección de la información ligadas al uso del Número de Identificación Personal PIN, dispositivos para la lectura de chip, mecanismos de autenticación OTP, para lo cual se deberá contar además de las seguridades físicas, con seguridades lógicas tales como la inscripción de acuerdo con lo que se establece en la norma de Cifrado de datos Triple (TDES).
- 4.22 **Atención de visitas de auditoría:** La Entidad Otorgante o Pagadora de Desembolsos de Efectivo deberá permitir y atender las visitas de auditoría programadas por los diferentes sistemas de marca y/o por CredibanCo, en desarrollo de su condición de administrador del Sistema de Pago, prestandole(s) la colaboración que le sea requerida. Dicha entidad Participante deberá solicitar autorización a quien corresponda dentro de la entidad financiera para poder practicar la auditoria, para el efecto CredibanCo enviará escrito que contenga el alcance de la referida solicitud de auditoría, al recibo del oficio dentro de los 5 días siguientes, la entidad podrá negar la práctica de la auditoria, autorizarla con el alcance solicitado o autorizarla con un alcance dado, diferente del solicitado. Las auditorias de que trata este numeral, deberán limitarse a aspectos directamente relacionados con el negocio adquirente y en desarrollo de la misma, la firma auditora no podrá exigir el suministro de información sujeta a reserva o confidencialidad.

- 4.23 **Otras Obligaciones:** Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este Reglamento, en los Estatutos y Reglamentos Operativos de los diferentes sistemas de marca y en la ley.

SEXTA PARTE. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

CAPÍTULO ÚNICO. DE LA COMPENSACIÓN DEL SISTEMA

1. Características básicas de la Compensación y Liquidación.

CredibanCo, en su condición de Entidad Administradora de Sistema de Pago de bajo valor, presta servicios y ejerce funciones de Cámara de Compensación, derivadas de su condición de entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor. La compensación interbancaria del Sistema de Pago Administrado por CredibanCo, se surte así mismo, a través del Banco de la República, sin perjuicio de que se acuda a otros medios autorizados por la ley para este propósito.

Una función fundamental por parte de toda Entidad Emisora en una operación con tarjetas de los diferentes sistemas de marca, consiste en adelantar el proceso de autorización, que supone una comprobación de los fondos o del cupo disponible del Tarjetahabiente o titular de un instrumento de pago y/o una verificación automatizada de los datos del mismo y de su tarjeta o instrumento.

En cualquier caso, la autorización impartida por una Entidad Emisora, supone una obligación incondicional, directa, expresa, clara, actualmente exigible desde el momento de la misma autorización, a cargo de la Entidad Emisora, de honrar dentro del sistema de pagos el pago de la operación objeto de autorización y, por tanto, toda autorización impartida dentro del Sistema de Pago Administrado por CredibanCo es previamente objeto de compensación legal con otras operaciones autorizadas que cursen en el Sistema de Pago.

Una función fundamental del Adquirente o pagador de Establecimientos de Comercio, además de realizar el proceso de vinculación de los Establecimientos de Comercio al sistema de pagos, consiste en descontar y/o cobrar los pagarés o notas de compra y representar los intereses de sus establecimientos afiliados, así como efectuar el abono en la cuenta correspondiente y tramitar la consecución de documentos o soporte de

venta para atender, dar respuesta o solución a las reclamaciones presentadas por los respectivos Tarjetahabientes.

Una función esencial del Otorgante de Desembolsos de Efectivo, consiste en atender las operaciones originadas por los Tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago de los diferentes sistemas de marca y demás mecanismos aceptados para la disposición de recursos, en sus dispositivos de otorgamiento de desembolsos de efectivo. En desarrollo de esta función, adquieren los derechos desde el mismo momento de la autorización impartida por la Entidad Emisora a que las sumas dispensadas les sean honradas, en los términos previstos en este Reglamento.

La principal función de CredibanCo como Cámara de Compensación consiste en procesar la información transaccional disponible en sus sistemas de información con el objeto de discernir o determinar las sumas que han sido objeto de compensación por ministerio de la ley y, los valores que quedan a cargo o a favor de cada Entidad Participante en sus negocios de emisión y adquirencia (posición neta), así como producir los soportes que permitan a las Entidades participantes adelantar los procesos de conciliación de la compensación y de su propia contabilidad.

La firmeza prevista para las autorizaciones impartidas por una Entidad Emisora que conforman una instrucción incondicional aceptada de transferencia y recaudo para efectos de lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, no se opone a que algunas operaciones, posteriormente a ser autorizadas y honradas en la Compensación, resulten viciadas por una causal de contracargo, en cuyo caso, la cuenta de depósito correspondiente, será objeto de las afectaciones dinerarias a que haya lugar, a través del sistema de compensación, conforme a las reglas internacionales definidas por el correspondiente sistema de marca y/o locales previstas para la administración de controversias.

2. Cuenta de depósito Banco de la República

CredibanCo como SPBV tiene con el Banco de la república la cuenta CUD No. AB: 65818015 Portafolio O, la cual se encuentra en conocimiento de las áreas de tesorería de los participantes al sistema.

3. Principales procesos del Sistema de Canje y Compensación

CredibanCo como Cámara de Compensación, realiza diariamente actividades de procesamiento, consistentes en la recepción, generación y envío de información desde y hacia las entidades y la verificación que las

estructuras de los archivos que contienen dicha información correspondan a las vigentes en los manuales técnicos que CredibanCo tiene disponible para sus entidades.

Así, con su soporte se ejecutan los procesos de Canje, Intercambio, Compensación y Liquidación, relacionados con la determinación de la posición neta de cada Entidad participante en sus negocios de emisión, adquirencia de comercios y otorgamiento de desembolsos de efectivo, sobre la base de una compensación de carácter legal y de tipo multilateral.

3.1 El proceso de compensación que realiza CredibanCo como cámara de compensación consiste en recibir la información sobre las transacciones originales adquiridas por sus Participantes, las cuales le son presentadas para su cobro, así como, las transacciones no originales o de controversia presentadas por las Entidades Emisoras y Adquirentes o pagadoras.

3.2 Las anulaciones en ambiente domestico que se presenten con fecha de posteo mayor a la fecha de la transacción original y cuya transacción original ya ha sido compensada, serán integradas en el proceso de canje y compensación producto de honrar la solicitud que realiza el comercio.

Esto no aplicará para las transacciones de enrutamiento directo que sean adquiridas por la otra Red. Las entidades deberán aplicar los controles necesarios para garantizar el reintegro de los recursos al tarjetahabiente con base en los registros de compensación.

3.3 El proceso de intercambio corresponde a la distribución que el Sistema realiza de todas las transacciones presentadas en el canje, una vez validadas, se genera la posición neta trasladando a la Entidad Emisora y la Entidad Adquirente o pagadora del Comercio o la Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo, cada transacción.

3.4 Previamente al proceso de compensación y liquidación propiamente dicho, se efectúa un cálculo de cargos y tarifas establecidas para cada una de las transacciones involucradas en la compensación⁴, el que permite discriminar distintos valores propios de una misma transacción y el valor a depositar al Establecimiento de Comercio o

4 Entre otros valores que pueden ser objeto de este cálculo: Comisiones (para entidades no liquidadoras); costos (proceso, financiación, fotocopias, red); impuestos, tarifas establecidas que están directamente relacionados con las operaciones, algunas a nivel informativo. Este subproceso también se denomina liquidación, sin que esta expresión sea sinónimo de la liquidación como pago o finiquito de la posición neta referido en literal d), sino como equivalente a cálculo.

entidad(es) correspondientes. El cálculo de cargos y tarifas, para las transacciones originadas en territorio colombiano, es realizado por CredibanCo a solicitud de la Entidad participante o por ésta en forma directa.

3.5 El proceso de compensación consiste en la determinación de la posición neta a cargo o a favor de cada Entidad participante. CredibanCo determina la porción de las operaciones que han sido objeto de compensación legal, cuya obligación de pago se ha extinguido total o parcialmente durante el ciclo objeto de cálculo y la porción de operaciones que no ha sido objeto de este fenómeno y que corresponden a la posición neta, propiamente dicha, de cada Entidad participante, la que se entiende a favor, cuando una o varias Entidades le adeudan a la Entidad y en contra cuando es ésta quien debe a una o varias Entidades.

CredibanCo unifica el resultado de los procesos de liquidación e intercambio de las transacciones financieras para facilidad de las Entidades participantes distinguiendo:

- 3.5.1 El cargo de cada transacción al Tarjetahabiente por parte del Emisor.
- 3.5.2 El abono a la cuenta de depósito del comercio, por parte del Adquirente o Banco Pagador.
- 3.5.3 La conciliación de la posición Neta de la entidad, bien sea a Cargo o a Favor.

En este proceso se establecen el valor a cargo o a favor de cada entidad y aquellas entidades que resulten a cargo, deberán realizar el pago del valor Neto a través del sistema SEBRA o el que se disponga para el efecto, para honrar las operaciones presentadas en el proceso de canje por los adquirentes, y que fueron realizadas por sus establecimientos de comercio.

3.6 El proceso de liquidación corresponde a la finalización o finiquito de una operación o conjunto de operaciones, mediante los cargos y abonos a la Entidad correspondiente, en cuentas de depósito en el Banco de la República, cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito u otras fuentes de pago o garantía de la cual sean titulares las Entidades participantes o de cualquier otra

forma, las mismas hayan autorizado su afectación, para efectos de honrar la posición neta.

En la medida en que el participante disponga de una cuenta de depósito en el Banco de la República, la compensación se hará a través de la misma. En el caso de Adquirentes no Vigilados, se convendrá con ellos el esquema para la compensación que se puede basar en la representación del mismo por un banco compensador que debite o abone una cuenta designada o en un procedimiento alternativo objeto de acuerdo.

Las Entidades son responsables de los procesos al interior derivados de la compensación interbancaria, tales como el abono en cuenta o el cobro a los beneficiarios finales de la operación, traslados de retenciones al Estado, producción de extractos, entre otros procesos propios de su actividad.

4. Alcances del encargo de los participantes al administrador del sistema de pagos para adelantar los procesos de la compensación del sistema.

Las Entidades destinatarias de este Reglamento de funcionamiento, en virtud de su adhesión al mismo, extienden una autorización amplia y suficiente a CredibanCo para que en su condición de administrador del Sistema de Pago y procesador de las transacciones con otros sistemas de marca y/o procesamiento de transacciones, con los que interactúe CredibanCo, realice en forma directa y/o indirecta las funciones propias de una cámara de compensación interbancaria. La relación de mandato originada en el carácter de cámara de compensación de CredibanCo, se soporta en las siguientes premisas:

- 4.1 La compensación se efectuará en los términos definidos en este capítulo y en el manual de operaciones.
- 4.2 Las Entidades Financieras que integran el Sistema de Pago y los Adquirentes no Vigilados, autorizan en forma individual y conjunta, a CredibanCo para utilizar los mecanismos jurídicos y operativos de compensación e intercambio que considere más adecuados desde la perspectiva administrativa, legal y tributaria, de modo que:

- 4.2.1 Pueda adelantar, de manera directa, pero por cuenta de sus mandantes, parte o todo el proceso de compensación e intercambio en Colombia o en el exterior, según el caso.
- 4.2.2 Pueda trasladar o encomendar parcialmente segmentos de dicho proceso a Entidades legalmente habilitadas, como en el caso con las que CredibanCo tenga relación.
- 4.2.3 Pueda optar por otro procedimiento para el cumplimiento de esta misma finalidad que se adecue a la ley.
- 4.3 La autorización extendida a CredibanCo tiene la naturaleza de un mandato. CredibanCo en su condición de mandatario representa a todas y cada una de las Entidades participantes de CredibanCo frente a otras Entidades del Sistema de Pago o de otros Sistemas de Pago o de marca con los que CredibanCo tenga relación, así como frente a otras entidades que conformen o participen en tales sistemas de pago o de marca y, frente al Banco de la República y los sistemas de marca, autorización que se extiende en relación con las operaciones del proceso de compensación.
- 4.4 El carácter de mandatario de CredibanCo para efectos del proceso de compensación e intercambio propio de CredibanCo extendido por cada participante, no inhibe al mandatario para aceptar el mismo encargo, en idénticos términos, de los restantes participantes. El mandatario se entiende investido de todas las facultades que resulten necesarias para el cumplimiento de su función, y en particular, para realizar todos los actos preparatorios, intermedios, ejecutorios, accesorios, conclusivos o posteriores propios de la compensación e intercambio.
- 4.5 El proceso de compensación e intercambio de CredibanCo hace parte integrante de la compensación interbancaria. Es voluntad de los Participantes del Sistema de Pago que el presente mandato en ningún momento se interprete en contra de dicha realidad, por lo cual, independientemente del esquema de compensación que se escoja, deberá procurarse que no se desdibuje el carácter interbancario de la operación.
- 4.6 Cada Entidad participante del Sistema de Pago, a la fecha de expedición del presente reglamento, o que ingrese como tal con posterioridad al mismo, designa como mandatario, a título gratuito, a

CredibanCo para que aplique y recaude de Las Entidades Adquirentes correspondientes la tarifa interbancaria de intercambio, o la remuneración que resultare equivalente, en función de la naturaleza que tenga la correspondiente operación de compensación para que sea entregada a las respectivas Entidades Emisoras de cada una de las tarjetas involucradas en la transacción, el segmento relativo a algún sistema de marca cuyas tarjetas sean aceptadas en el sistema, y deba ser objeto de compensación en otro sistema de pagos, integrándose por interoperabilidad con otros sistemas de pagos de bajo valor.

- 4.7 Las obligaciones a cargo de CredibanCo al totalizar las sumas a favor o en contra de las Entidades Participantes, son las de efectuar la liquidación efectiva de las posiciones resultantes y realizar los cobros y pagos correspondientes, las cuales son estrictamente operativas incluyendo los controles propios del proceso.
- 4.8 Es obligación indelegable de cada Entidad Participante efectuar la conciliación detallada de todos y cada uno de los productos y operaciones relacionados con su papel de Emisor y/o Adquirente de Comercios y/o Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo y/o Entidad Pagadora, sea que se manejen en forma directa o a través de outsourcing, solicitando oportunamente los ajustes que resulten del caso y/o emprendiendo las acciones de controversias y reclamos previstas en los Reglamentos Operativos de los sistemas de marca, marcas privadas y/o reglamento de funcionamiento o manual de operaciones de CredibanCo.
- 4.9 Es obligación indelegable de cada Entidad Participante honrar la compensación, así como efectuar a sus clientes o usuarios los débitos, abonos en cuenta, reversos y demás operaciones ligadas a su cumplimiento y ejecución.
- 4.10 Es obligación indelegable de cada Entidad Participante contrastar el movimiento derivado de los procesos de canje y compensación con el movimiento derivado de sus propios registros contables.
- 4.11 Las Entidades Adquirentes de transacciones en Establecimientos de comercio, que hacen parte del sistema o interactúan con éste, se encuentran habilitadas para definir en los términos de la ley con sus clientes que vincule al Sistema de Pago la Comisión Financiera de

Adquirencia para la utilización de tarjetas débito o crédito o el instrumento de pago del que se trate.

- 4.12 Adicionalmente, La Entidad Adquirente tendrá la obligación de responsabilizarse del pago de la TII, o la remuneración que resultare equivalente a favor de las Entidades Emisoras, la cual es susceptible de compensarse al igual que las comisiones a favor de las Entidades Pagadoras.
- 4.13 Las Entidades Emisoras de tarjetas de pago acuerdan con sus Tarjetahabientes la comisión o comisiones derivadas de la utilización de las tarjetas de pago bancarias en las redes autorizadas para efectuar desembolsos de efectivo. Estas mismas Entidades Emisoras están obligadas a reconocer o trasladar la porción de esta comisión que corresponda a la Entidad que haya efectuado el correspondiente desembolso de efectivo, valores que son susceptibles de compensación.
- 4.14 La relación de mandato frente a los sistemas de marca internacionales y nacionales, se entiende referida a todas las sumas objeto de intercambio, cobros, cargos, multas, devoluciones y demás ítems a favor o en contra, originados en dicha relación, que gestione CredibanCo por cuenta de la entidad, sumas que se trasladarán a su beneficiario o responsable y que deberán ser honradas, sin perjuicio de que a través de CredibanCo, se coordine y tramite con posterioridad a su pago, las eventuales inconformidades en relación con los cobros.
- 4.15 Es entendido que la compensación de cada participante para con el resto del sistema opera de pleno derecho y por el ministerio de la ley en el mismo instante de las operaciones que cursen por el sistema hasta la concurrencia de las sumas a favor y en contra, siendo el objeto del proceso discernir los montos efectivamente compensados y los saldos a favor o en contra del respectivo participante, por lo que frente a los montos efectivamente compensados la intervención de CredibanCo tiene una función declarativa e informativa.
- 4.16 CredibanCo se encuentra autorizada para establecer reglas especiales que apliquen a la compensación con participantes que no posean cuentas de depósito en el Banco de la República o que registren deterioros en sus márgenes de liquidez o solvencia.

- 4.17 CredibanCo se encuentra autorizada para tomar medidas de manejo y contingencia que tengan como propósito coordinar la compensación local con la internacional o las compensaciones del sistema con otros sistemas o subsistemas dentro de un sistema de marca entre otras contingencias, así como en el caso, en que las ventanas que determinan el flujo normal de tales movimientos registren algún inconveniente, lo que comprende variaciones en los horarios o proceder con los propios datos, o información totalizada o promedio susceptible de ajuste en los siguientes movimientos de la compensación.
- 4.18 CredibanCo se entiende autorizada para tomar medidas de manejo y contingencia en el caso del incumplimiento por parte de uno o más participantes de la compensación para efectos de mitigar el daño y cerrar el ciclo.
- 4.19 CredibanCo se entiende autorizada para tomar medidas de manejo y contingencia en caso de crisis de confianza en el mercado, pudiendo ordenar mecanismos de garantía o disponer de varios cortes de la compensación o de la asignación de cupos, entre otras medidas para el manejo de tales crisis.

SÉPTIMA PARTE. TARIFAS

CAPÍTULO ÚNICO. DISPOSICIONES GENERALES

1. Es objetivo de la regulación de los sistemas de pago de bajo valor y del Sistema de Buen Gobierno de CredibanCo procurar un alto estándar de transparencia respecto de las comisiones y tarifas cobradas a los usuarios y participantes.
2. CredibanCo se alinea con el interés de evitar variaciones o alzas excesivas en la tarifa que pudieran tener un efecto nocivo sobre los costos que se paguen dentro del sistema en perjuicio del bienestar de los consumidores y los comercios.
3. Para los anteriores efectos promueve y se acoge a los dictados de la libre y leal competencia en el mercado, asumiendo en el caso de los precios que le corresponde determinar, y demandando de los participantes y otros actores relevantes que se determinen en condiciones técnicas que sin perjuicio de una justa ganancia, reflejen el coste de los productos que sean representativos de las condiciones del mercado, bajo la consideración de que la tarifación técnica y el libre mercado incentiva de manera flexible y permanente la introducción de eficiencias que se traducen en precios más equitativos y en mejoras en la calidad del servicio, a diferencia de la adopción de esquemas sin un sustento técnico o de mecanismos de control de precios en los que si la tarifa fijada es menor a aquella que compense a los agentes por sus actividades se desincentiva el desarrollo del mercado al tiempo que supone bajas en la calidad de los servicios o acarrea riesgos no admisibles en una actividad de interés público como lo es la financiera y, por el contrario, si la tarifa fijada es más alta de la que pueden definir los agentes, se traduce en un encarecimiento artificial o caprichoso de los precios que afecta negativamente a los usuarios finales.
4. El esquema de fijación de precios dentro del sistema de pagos administrado por CredibanCo propenderá por la recuperación de los costos y la generación de una ganancia razonable que, a la vez que se traduzca en la formación de precios competitivos y equitativos acordes con la elasticidad de la demanda en el mercado, que permitan, en su conjunto, la sostenibilidad del negocio y del servicio a largo plazo, atiendan los componentes de riesgos envueltos en la respectiva matriz, permitan la recuperación de inversiones y

apalanquen la renovación tecnológica y proyección estratégica del sistema de pagos dentro del mercado.

5. La variación de precios se sujetará a criterios objetivos o factores atendibles dentro del mercado que no impliquen un trato discriminatorio, bloqueos a la entrada o un tratamiento abusivo, entendiéndose autorizadas, entre otras hipótesis, las diferencias de trato sustentadas en las características de un determinado negocio, la evaluación de los riesgos subyacentes en cada sector o los descuentos asociados al volumen de la demanda de un determinado producto o servicio.
6. El esquema tarifario se aplica por agotamiento de rangos, valor en pesos.
7. La base de liquidación está asociada al volumen de transacciones (electrónicas y manuales), compensadas como emisor, incluye transacciones de colombianos en el exterior, no incluye movimiento propio.
8. Las tarifas no incluyen IVA.
9. Cada primero de enero, las tarifas se aumentarán automáticamente en un porcentaje equivalente al incremento del índice de precios al consumidor (IPC) decretado por el Gobierno Nacional y publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (en adelante (DANE) para el año anterior. Sin embargo, CredibanCo se reserva la facultad de aumentar las tarifas en un porcentaje superior por razones objetivas de equilibrio económico o de su operación, en tal caso notificará previamente a las entidades participantes.
10. En el caso de nuevos participantes aplicarán los mismos criterios de fijación de tarifas que se tienen para clientes actuales, bajo el alcance de los productos o servicios vigentes.
11. Cada producto o servicio del sistema de Pago de Bajo Valor - SPBV ofrecido por CredibanCo estará desagregado, con un alcance definido y se cobrarán tarifas individuales para cada uno de ellos.
12. Para requerimientos específicos de los participantes que impliquen variaciones frente a la prestación de los servicios actualmente establecidos en el SPBV, la tarifa se establecerá para cada caso

particular, mediante el análisis de las variables definidas en un modelo o caso de negocio.

13. El Grupo de Tarifas podrá determinar si lo encuentra conducente otros cobros o cargos legítimos dentro del sistema de pagos.
14. El Grupo de Tarifas podrá definir estrategias para propender por la profundización de los esquemas de pagos electrónicos en el mercado y estos se verán reflejados en beneficios a las tarifas.
15. Se entiende por tarifa de acceso del participante al sistema, aquella que paga el aspirante a participante por una sola vez al entrar a operar como tal dentro del sistema de pagos al momento de su ingreso al mismo.
16. Se entiende por comisiones y tarifas de compensación, los cargos a las entidades participantes derivados de los servicios de compensación por parte de la entidad administradora del sistema de pagos.
17. Se entienden por comisiones o tarifas de vinculación, los costos y cargos derivados de la vinculación del comercio de cada uno de los adquirentes participantes al sistema de pagos.
18. Se entienden por comisiones y tarifas PSP, aquellas derivadas de la relación entre los participantes y los PSP.
19. Se entiende por tarifa de intercambio, aquella causada entre la entidad emisora y la entidad receptora o el adquirente, por las órdenes de pago o transferencias de fondos liquidada en el sistema de pago de bajo valor.
20. Se entiende por comisión de adquirencia, aquella definida y cobrada por el adquirente al beneficiario por los servicios prestados.
21. CredibanCo asume la obligación de determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren los principios de:
 - 21.1. Trato no discriminatorio.
 - 21.2. Cargo igual acceso igual.

- 21.3. Transparencia.
 - 21.4. Promoción de la libre y leal competencia.
 - 21.5. No abuso de la posición dominante.
 - 21.6. Garantía de que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso a los sistemas de pago, por parte de algún o algunos de los participantes.
22. CredibanCo asume la obligación de informar a los participantes y al público en general, en su página web <https://www.credibanco.com> o cualquier otro medio de amplia divulgación, entre otras materias objeto de información obligada:
- 22.1. Las tarifas y comisiones cobradas por CredibanCo, en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación.
 - 22.2. Los costos y requisitos de vinculación del comercio de cada uno de los adquirentes participantes en su sistema. Para el efecto, los adquirentes deberán informar a las entidades administradoras de los sistemas de pago de bajo valor la información aquí requerida.
 - 22.3. El valor de la comisión de adquirencia cobrado por los adquirentes participantes en su sistema, discriminado por cada una de las categorías de establecimientos de comercio o sectores, de conformidad con la clasificación que los adquirentes tengan establecidos.
 - 22.4. En caso de que el adquirente delegue sus servicios a un agregador, éste deberá reportar también la comisión de adquirencia cobrada por dicho proveedor de servicios pago.
 - 22.5. La tarifa de intercambio. Al respecto, de acuerdo con el régimen legal, en todos los casos, CredibanCo divulgará en su página web <https://www.credibanco.com>, de forma explícita, los criterios utilizados para determinar las tarifas de intercambio. Para el efecto, cuando la tarifa de intercambio sea determinada por una franquicia o sistema de marca, la respectiva franquicia o sistema de marca deberá entregar a CredibanCo dicha información.

- 22.6. En el caso de los pagos o transferencias de fondos iniciados con instrumentos de pago franquiciados o de un sistema de marca, las tarifas de intercambio entre los participantes siempre serán establecidas por la respectiva franquicia o sistema de pagos, sin que aquellas puedan fijar tarifas de intercambio distintas en función de la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor donde se procese la transacción.
- 22.7. Para los pagos o transferencias de fondos iniciados con instrumentos de pago no franquiciados, en la medida en que dentro de CredibanCo y mientras ello sea así, algunos de sus participantes o de sus proveedores de servicios de pago poseen inversiones en su capital, la tarifa de intercambio será fijada por un comité definido por la administradora de sistemas de pago de bajo valor, sin que la Junta Directiva de la entidad, ni los participantes o proveedores de servicios de pago que posean inversiones en CredibanCo puedan tener injerencia en dicha decisión.
- 22.8. Para efectos de lo anterior, CredibanCo podrá solicitar a los participantes la información estrictamente necesaria para establecer la tarifa de intercambio, pero dicha información no podrá en ningún caso ser divulgada a la Junta Directiva ni a los participantes o proveedores de servicios de pago que posean inversiones en su capital.
- 22.9. De acuerdo con el régimen de los sistemas de pagos, además de la tarifa de intercambio no podrá existir ninguna otra remuneración entre la entidad emisora y la entidad receptora o el adquirente por las operaciones ejecutadas por aquellos en el sistema de pago.
- 22.10. Cada participante será responsable de pagar los costos de operar como entidad emisora, adquirente o entidad receptora y no deberá asumir costos de otro participante ni de sus proveedores de servicios de pago.
- 22.11. Es obligación de los participantes de CredibanCo obrar con transparencia y asumir los deberes de información a sus clientes, usuarios, beneficiarios y público en general, según el caso, respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago, lo

que incluye la información acerca de los plazos para la acreditación de los pagos a su cargo. Lo anterior se entiende y debe cumplirse en consonancia con la facultad de la Superintendencia Financiera de Colombia de determinar las obligaciones de transparencia de los adquirentes y entidades receptoras en relación con los plazos de acreditación de los fondos a sus usuarios, de forma tal que esta información sea comparable.

22.12. Las comisiones y tarifas se publicarán y renovarán regularmente de acuerdo a las variaciones que presenten de tiempo en tiempo en la página: <https://www.credibanco.com>, URL <https://www.credibanco.com/publicaciones-reglamentarias/informacion-credibanco/>

23. Los reportes de información que CredibanCo estará obligado a divulgar, serán suministrados por las entidades responsables de hacerlo a través de un archivo PDF protegido o del mecanismo de mensajería acordado, tendiente a evitar errores. En cualquier caso, en el evento de erratas no detectadas por los controles internos de CredibanCo en la recepción, conversión, subida o actualización de archivos, CredibanCo procederá de manera célere a efectuar el reproceso o corrección del (los) archivo(s) o dato(s) en cuestión, dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte que haga el remitente de la información de dicho error. Dado que CredibanCo publicará la información remitida tanto por Franquicias como por Adquirentes, éstas se hacen responsables de la información suministrada y por tanto libran de toda responsabilidad a CredibanCo.

OCTAVA PARTE. ANEXOS

ANEXO 1. GLOSARIO

Actividad Conexa: Son aquellas actividades que desarrollan las EASPBV y que deben guardar relación directa con aquellas definidas en su objeto social exclusivo, consagrado en el parágrafo 1 del art. 2.17.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Se consideran actividades conexas de las EASPBV aquellas que tienen como propósito mejorar, hacer más eficiente, agilizar, o fortalecer la seguridad de las siguientes actividades: i) compensación y liquidación, ii) provisión de servicios de pago por delegación de adquirentes o entidades emisoras, y iii) procesamiento de órdenes de pago o transferencia de fondos y suministro de tecnologías de correspondientes, puntos de recaudo y cajeros electrónicos.

Adquirencia: Actividad consistente en la ejecución y el cumplimiento de las responsabilidades que se listan a continuación: 1.1. Vincular a los comercios al sistema de pago de bajo valor. 1.2. Suministrar al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago. 1.3. Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso. 1.4. Abonar al comercio o al Agregador, en los términos con ellos convenidos, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia.

Adquirente: Agente que desarrolla la actividad de adquirencia.

Agregador: Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor. Se incluye dentro de esta definición, a los agregadores que prestan sus servicios con tecnología propia o con tecnología de CredibanCo.

Agregador con tecnología propia: Es el proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago

o transferencia de fondos a su favor. La tecnología de acceso que le provee a los comercios es de su propiedad o cuenta respecto de esta con derechos de uso que le permitan subarrendar o poner a disposición de los comercios, adquiriendo en ambos casos el derecho de propiedad o uso respecto de dicha tecnología directamente del fabricante o de un comercializador diferente a Credibanco.

Agregador con tecnología CredibanCo: Es el proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor. La tecnología de acceso es suministrada por CredibanCo.

Ajuste: Procedimiento manual que permite corregir las inconsistencias en cuanto a cargos y/o abonos que se presenten ocasionalmente durante la realización de una transacción electrónica.

Aplicación: Programa informático que lleva a cabo una función con el objeto de ayudar a un usuario a realizar una determinada actividad. Por ejemplo: Aplicación de seguros, de ventas, de facturación.

Arbitraje: Proceso mediante el cual, un miembro de CredibanCo presenta al comité de arbitramento, una transacción en controversia, la cual no fue resuelta en el proceso de Pre-arbitraje, a fin de que dicho comité determine la responsabilidad financiera de dicha transacción en controversia.

Archivo de conciliación Redeban: Archivo que contiene el registro de transacciones Visa realizadas en dispositivos POS de Redeban.

Archivo de transacciones Off-line: Archivo que contiene el registro de transacciones fuera de línea, de capturadas por la red de oficinas regionales y seccionales de CredibanCo (Reversos y Abonos).

Archivo de Transacciones confirmación de documentos: Archivo que contiene el registro de transacciones capturadas por la Red de oficinas regionales y seccionales de CredibanCo, como resultado y respuesta al trámite de un documento POS requerido por una entidad financiera.

Archivo de Facturación: Archivo generado por el comercio y que contiene la información de facturación de dicho comercio para sus clientes. Los

archivos de facturación pueden ir comprimidos y/o encriptados según las herramientas con las que cuente el comercio. Los formatos para los archivos de facturación son Asobancaria 98, Asobancaria 2001 y Andesco.

Archivo de novedades de enrolamiento: Archivo que contiene la información del registro de clientes de Paga Cuentas VISA. Puede contener información de novedades, modificaciones o cancelación de tarjetas y/o servicios domiciliados mediante paga cuentas Visa. Los archivos de enrolamiento son validados tanto en su formato como en las consistencias de datos de su contenido. Todas las inconsistencias son informadas al comercio mediante correo electrónico.

Archivo de Recaudo: Archivo generado por CredibanCo y que contiene la información del recaudo correspondiente a la facturación de un comercio.

Archivo de respuesta a novedades de enrolamiento: Archivo generado luego de aplicar la información contenida en el archivo de novedades de enrolamiento.

Archivo ILF AMEX: Archivo que contiene el registro de transacciones de tarjetas AMEX, realizadas en dispositivos POS perteneciente a Redeban.

Archivo ILF Redeban: Archivo que contiene el registro de las transacciones Master, realizadas en dispositivos POS de CredibanCo.

Archivo PTLF FULL: Archivo Sumarizado o totalizado que contiene el registro de las transacciones de todas las franquicias que fueron realizadas en dispositivos POS y CRT las cuales fueron enrutadas por el Sistema Autorizador.

Archivo TLF de las 22:00 p.m.: Archivo que contiene los registros de las transacciones realizadas en ATM, con tarjetas internacionales en Colombia posterior a las 16:00 p.m. incluyendo todas las tarjetas nacionales.

AS/400: Equipo central de procesamiento de CredibanCo, en el cual se encuentra la información correspondiente a las entidades financieras, respecto de la compensación nacional e internacional, información de establecimientos y Pos, etc.

ATM: Automatic Teller Machine/Cajero Automático. Terminal desatendido con tecnología avanzada que permite a través de la lectura de datos de la banda magnética de una tarjeta y la captura por parte del tarjetahabiente de datos de validación dispensar dinero.

Autenticación: Validación del tarjetahabiente que inscribe su tarjeta Visa a paga cuentas Visa.

Autorización: Proceso donde un Emisor o un procesador de transacciones mediante un sistema de respaldo, otorga una respuesta a una operación realizada con un medio de pago de alguno de los Sistemas.

Avance: Transacción mediante la cual un tarjetahabiente tiene acceso a través de un producto Visa, a los fondos de una cuenta y/o un crédito otorgado. Este acceso puede ser manual o electrónico.

Banco Liquidador: Banco autorizado para realizar la liquidación de la compensación a nombre de CredibanCo con los demás Miembros del sistema a través del sistema SEBRA del Banco de la República.

Beneficiario: Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinataria de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.

BIN: (Bank Identification Number) Número de 6 dígitos asignado por Visa Inc. el cual identifica a un miembro y un producto Visa, y a través del cual se enlaza la información para los procesos de intercambio, canje, compensación y liquidación.

Bodega de Datos (Data Warehouse): Es una colección de datos, estructurada de una forma especial para soportar el análisis de información requerido para la toma de decisiones de negocio. Una bodega de datos consta de un conjunto de almacenes de datos (Data Marts). Cada almacén de datos contiene los hechos (transacciones) relativos a un proceso del negocio.

Causales de Devolución: Razones reglamentadas por las entidades Miembros de CredibanCo, que permiten el desarrollo en forma sistemática de las controversias locales, generadas entre las entidades Emisoras y Adquirentes del sistema Visa.

Certificado Digital: Un Certificado Digital emitido por una Autoridad Certificadora (Certificate Authority – CA), permite certificar que un Servidor de Comercio (MPI) o Servidor de Autenticación (ACS) están conectados mediante un canal seguro. El certificado digital permite verificar que el comprador y la tienda virtual, están actualmente asociados mediante una dirección física validada por un ente autorizado (en este caso Visa International.)

Criptograma: Es un mensaje cifrado cuyo significado resulta ininteligible hasta que no es descifrado. Generalmente, el contenido del mensaje inteligible es modificado siguiendo un determinado patrón, de manera que sólo es posible comprender el significado original tras conocer el patrón seguido en el cifrado.

CRT (Autorización vía voz): Corresponde al medio de acceso asignado al comercio en el cual se realiza la autorización vía voz.

Compensación: Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponda a cada uno de sus participantes como resultado de las órdenes de pago o transferencia de fondos procesadas en el sistema de pago de bajo valor y extinguir entre ellos sus obligaciones, tal como lo establecen las normas vigentes. La compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos personas que sean recíprocamente deudoras y acreedoras, o multilateral, esto es, entre más de dos personas que ostenten las calidades mencionadas.

Comprobante de Avance: Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de avance, mediante la cual un tarjetahabiente tiene acceso a través de un producto Visa, a los fondos de una cuenta y/o un crédito otorgado.

Comprobante Venta: Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de venta, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de un producto Visa, a los fondos de una cuenta y/o un crédito otorgado.

Comprobante Electrónico: Documento en el cual se registra la realización electrónica de una transacción de venta y/o avance, mediante la cual un tarjetahabiente hace uso a través de un producto Visa, a los fondos de una cuenta y/o un crédito otorgado.

Conexiones físicas: Permiten a los ordenadores transmitir y recibir señales directamente, están definidas por el medio empleado para transmitir la señal, por la disposición geométrica de los ordenadores (topología) y por el método usado para compartir información.

Conexiones lógicas: También llamadas virtuales, permiten intercambiar información a las aplicaciones informáticas, por ejemplo a un procesador de

textos, son creadas por los protocolos de red y permiten compartir datos a través de la red entre aplicaciones correspondientes a ordenadores de distinto tipo.

CVV2: Dígito de verificación que se encuentran al respaldo de la tarjeta, consta de 3 dígitos.

Datafono o POS: Terminal microprocesador basada en comunicaciones electrónicas, que se instala en un punto de venta y permite procesar y autorizar las ventas.

Depósito: Abono en cuenta que realiza una entidad Adquirente a un comercio que le ha presentado una transacción de venta manual, la cual, cumple con los parámetros establecidos para su presentación al Emisor a través de CredibanCo, teniendo en cuenta los procesos de canje y liquidación.

Depósito Electrónico: Abono en cuenta que realiza una entidad Adquirente a un comercio que le ha presentado una transacción electrónica a través de CredibanCo, producto de transacciones originadas en los dispositivos de acceso electrónicos.

Devolución: Transacción que es presentada al proceso de canje por un Emisor, producto de una reclamación, que implica el rechazo hacia el Adquirente de dicha transacción.

Distribución: Separar el movimiento acumulado en archivos separados por cada Entidad Financiera.

Emisor: Entidad Financiera que ha sido autorizada por Visa Inc. y/o CredibanCo para emitir tarjetas e instrumentos de pago de las marcas VISA y que se hace responsable por las operaciones derivadas de su utilización.

EMV: Es un estándar de interoperabilidad de tarjetas con chip, para la autenticación de pagos mediante tarjetas de crédito y débito. El nombre EMV es un acrónimo de "Europay MasterCard VISA", las tres compañías que inicialmente colaboraron en el desarrollo del estándar.

Encriptación: Procedimiento de seguridad entre dos nodos de comunicación, que consiste en el cifrado de mensajes transmitidos a través de algoritmos reversibles y códigos o llaves de seguridad residentes, tanto en el origen como en el destino. Los mensajes sólo podrán ser conocidos en los puntos

finales disminuyendo así las posibilidades de fuga de información en el transporte de una transacción. La encriptación se puede dar por Hardware y/o Software.

Enrolamiento: Inscripción de tarjetahabientes a paga cuentas visa.

Enrutar: Dirigir una transacción hacia un destino determinado encargado de procesarla, y que generalmente se enrutan hacia la entidad Emisora de la tarjeta.

Entidad administradora del sistema de pago de bajo valor: Serán entidades administradoras del sistema de pago de bajo valor aquellas que desarrollen la actividad de compensación y liquidación en uno o más sistemas de pago. Estas entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entidad Emisora: Entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

Entidad Receptora: Entidad autorizada para ofrecer productos de depósito en los cuales el beneficiario recibe los fondos resultantes de liquidación de las, órdenes de pago o transferencia de fondos, provenientes bien sea del adquirente o de la entidad emisora.

Entidad Adquirente de Comercios: Entidad que ha sido autorizada por Visa Inc. y/o por CredibanCo para adquirir y efectuar el abono en cuenta de los pagarés o notas de compra originados en la utilización de tarjetas de las marcas Visa en los Establecimientos de Comercio u otras personas de derecho público o de derecho privado afiliadas al Sistema de Pago por la respectiva Entidad Financiera.

Entidad Otorgante de Desembolsos de Efectivo: Entidad que ha sido autorizada por Visa Inc. y/o por CredibanCo para suministrar dinero a un tarjetahabiente en un desembolso de efectivo y recupera el importe de la transacción resultante, a través del intercambio (proceso de la compensación).

Entidad autorizadora: Es la integrada por el sistema de pagos en la cual una entidad asociada ha emitido la tarjeta débito o crédito y que participa en el proceso de autorización de la respectiva operación.

Extracto para Bancos: Archivo de salida con destino a las Entidad Financiera, el cual contiene todo tipo de transacciones aprobadas y negadas adquiridas por cualquier medio de acceso que hayan pasado por el Switch de CredibanCo (Tandem).

Fallback: Cuando una tarjeta chip está presente en un dispositivo de acceso que soporta chip, la tarjeta debe ser leída por la vía chip habilitada en el dispositivo. El dispositivo habilitado para recibir chip debe tener la capacidad, cuando se pasa la banda magnética, de validar el código de servicio. Cuando este código comienza con 2 o 6, el dispositivo debe desplegar un mensaje de error señalando que el chip debe ser leído. Si el chip falla en el dispositivo, la transacción fallback toma lugar. En este sentido, una transacción fallback se da cuando la tarjeta chip es leída vía banda magnética en un dispositivo habilitado para chip.

Fecha de Proceso: Fecha en la que una transacción ha sido involucrada en los procesos de liquidación y compensación.

Franquiciador (Sistema de Marca): Titular de una marca susceptible de utilizarse en un instrumento de pago, que otorga contratos de licencias de uso de dicha marca a participantes del sistema de pago.

Hardening: Configuración que contempla todas las vulnerabilidades de seguridad conocidas y que sean coherentes con las normas de protección de sistemas aceptadas en la industria.

Entre las fuentes de normas de alta seguridad aceptadas en la industria, se pueden incluir, a modo de ejemplo:

- Center for Internet Security (CIS)
- International Organization for Standardization (ISO)
- SysAdmin Audit Network Security (SANS) Institute
- National Institute of Standards Technology (NIST).

Instrumentos de pago: Mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos.

Intercambio: Proceso a través del cual una entidad presenta transacciones a las demás entidades y ésta a su vez recibe transacciones de ellas, tanto desde su función Adquirente, como de su función de Emisor.

ISO: ISO 7816 especifica la funcionalidad y características de las tarjetas inteligentes independiente del tipo de industria.

IVR (Interactivity Voice Response): Interfaces de reconocimiento de voz.

Liquidación: Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los participantes en un sistema de pago.

Listas Internacionales Vinculantes para Colombia: Son aquellas listas de personas y entidades asociadas con organizaciones terroristas que son vinculantes para Colombia conforme al Derecho Internacional, incluyendo pero sin limitarse a las Resoluciones 1267 de 1999, 1988 de 2011, 1373 de 2001, 1718 y 1737 de 2006 y 2178 de 2014 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, a todas aquellas que le sucedan, relacionen y complementen, y cualquiera otra lista que se adopte en el país. Hacen parte de estas:

- Lista designación de terroristas de las **Naciones Unidas**.
- Lista designación de Organizaciones Terroristas **Unión Europea**.
- Lista de Personas designadas como Terroristas de la Unión Europea.
- Lista de Organizaciones Terroristas por los Estados Unidos, incluida en OFAC, al igual que la designación de personas consideradas como narcotraficantes por sus siglas SDNT.

Llaves de Zona (ZCMK): Las llaves de zona o de transporte que son utilizadas para la inscripción, creación y transporte de las llaves de trabajo (CAVV/ACAVV) del Emisor. Para las implementaciones de Verified by Visa, es requerido que el formato de esta llave de transporte, sea de características de largo doble o "triple DES", de manera que el manejo de los datos en ambiente de comercio electrónico o virtual sea más robusto en términos de seguridad que en comparación a una terminal física o punto de venta "POS".

MCC: Código de categoría de comercio. Código que designa el comercio principal, profesión ó la línea de negocio de un Comercio, como se especifica en el Reglamento Operativo de Visa Internacional, Volumen I - Reglas Generales, Apéndice B, "Normas de información de comercios".

Medio de pago: Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos.

Medios de acceso: Son los diversos medios habilitados dentro del Sistema de Pago, para recibir las transacciones, tales como datáfonos y/o PIN Pad, IVR, cajeros automáticos, pago automático, comercio electrónico, contact-center, y dispositivos móviles entre otros disponibles.

Método de Autenticación: Esquema de validación de tarjetas que el banco determina para cada BIN. Los métodos de autenticación disponibles son Verified by Visa, Transacción en línea y archivo CRIS.

NEG (Negative File, archivos tarjetas de excepción): Lleva un registro por cada tarjeta restringida, con razón de restricción y código de captura, tarjetas VIP y también pueden ser reportadas las tarjetas normales.

OFAC: Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de EE.UU.

ONU: Organización de las naciones unidas, que emite instrucciones y listado de personas vinculadas mundialmente con actividades terroristas.

Offline: Todo es autorizado por CredibanCo, por cuenta de la Entidad Financiera Emisora, con soporte en un archivo enviado y conforme a los parámetros definidos por la Entidad Financiera Emisora.

Online/Offline: Autoriza la Entidad Emisora, si el sistema de autorizador del Emisor no está disponible CredibanCo realiza el proceso, conforme a los parámetros definidos por la Entidad Financiera Emisora.

Online/Only: Todo es autorizado por la Entidad Financiera Emisora de acuerdo con las definiciones realizadas en su sistema de autorizador.

Orden de pago o transferencia de fondos: La instrucción dada por el ordenante o el beneficiario, previa autorización del ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el medio de pago del ordenante.

Ordenante: Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago.

PA DSS – Payment Application Data Security Standard - Normas de Seguridad de Datos para las Aplicaciones de Pago.

Pagador: Entidad que sin mantener relación directa con el sistema de marca correspondiente sino con una entidad adquirente o sistema de pago aceptante o que aceptando las condiciones del emisor o del adquirente se limita a mediar en los procesos del depósito o abono en una cuenta de un establecimiento de comercio, sin asumir posición propia en la operación de recaudo, actuando como un procurador para el cobro.

Pago Recurrente: Pago que se repite de manera periódica.

Parámetro: Límites establecidos por un Emisor, en número y valor, de las transacciones que Visa puede autorizar en nombre de la Entidad.

Participante: Quien haya sido autorizado por la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Participante no vigilado: Se refiere a quien haya sido autorizado por una Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBV) para tramitar órdenes de pago y de transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la SFC, de conformidad con el numeral 16 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

Pasarela: Participante del Sistema de Pagos de Bajo Valor administrado por CredibanCo que presta servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de ~~venta presente y~~ venta no presente y/o que puede actuar como pasarela con modelo agregador en venta presente, procesando pagos con tarjetas débito o crédito y/u otros instrumentos de pago aceptados por Credibanco. La Pasarela podrá desarrollar su actividad bajo el modelo gateway o bajo el modelo agregador. **Pasarela con modelo gateway:** Hace referencia a la Pasarela que opera únicamente como el proveedor de tecnologías de acceso del comercio a través del código único de este. Bajo este modelo, el comercio es quien elige y tiene relacionamiento contractual directo con la entidad Adquirente, quien efectúa, a través de la cuenta de depósito, los fondos de las ventas realizadas por el comercio, sin que esto implique una relación contractual entre la pasarela y la entidad adquirente. El comercio ostenta el relacionamiento contractual con la

pasarela, para la provisión de las tecnologías de acceso y, con la entidad adquirente, para el ofrecimiento de la cuenta de depósito.

Pasarela con modelo agregador: Se refiere a la pasarela que provee servicios de pago del adquirente, que vincula a los comercios al SPBV, le suministra tecnologías de acceso y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor.

PBF (Positive Balance File): Archivo de saldos positivos de tarjetahabientes, un registro por cada cuenta con saldos de las cuentas y procesamiento de los montos.

PCI (Payment Card Industry): Organización que administra los estándares de seguridad para la protección de la información del tarjetahabiente en los medios de pagos.

PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard - Normas de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago

PIN (Personal Identification Number): Código de identificación personal, corresponde a un dato numérico o alfanumérico asignado por la entidad Emisora de una tarjeta, que identifica al titular, cuando éste realiza una transacción a través de dispositivos que requieren la captura de dicho dato.

PIN OFFLINE: Es un método de verificación que se puede aplicar a la tarjeta habiente, el cual maneja la misma filosofía del PIN en línea, es un número de 4 dígitos que es grabado en el chip.

PIN PAD: Máquina con teclas alfanuméricas que permite digitar y encriptar el PIN en el punto de venta.

POS: Terminal microprocesador basado en comunicaciones electrónicas, que se instala en un punto de venta y permite procesar y autorizar las ventas.

Posición Neta: Es el valor a favor o a cargo de una entidad que integra la unificación del valor de canje nacional, canje internacional, descuentos y reintegros.

Presentación: Es la acción a través de la cual una entidad Adquirente, remite una transacción a través del canje a la entidad Emisora, a fin de que ésta última honre la transacción realizada por su tarjetahabiente, y así proceder al abono de la venta realizada al comercio.

Proveedor de tecnologías de acceso: Proveedor de servicios de pago del adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago en ambientes presente y no presente.

Procesador Adquirente: Proveedor de servicios de pagos del adquirente, que emula las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

Procesador Emisor: Proveedor de servicios de pago de la entidad emisora que transmite la autorización de una orden de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

Proveedores de servicios de pago: Agente del sistema de pago que por delegación del adquirente, o la entidad emisora desarrolla una o varias de sus funciones. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, al procesador emisor, al procesador adquirente, al Agregador y al proveedor de tecnologías de acceso.

Riesgo de Crédito o Institucional: Se encuentra comprendido y englobado dentro de lo que Visa Inc. define como riesgo institucional a través del cual se determina la capacidad crediticia de un miembro y la relativa probabilidad de que el mismo incumpla todas las obligaciones a su cargo dentro del Sistema de Pago.

Riesgo legal: Riesgo que un participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

Riesgo de liquidez: Riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pero que pueda cumplir en un momento posterior.

Riesgo operacional: El riesgo de procesos, errores humanos o de falla en los equipos, los programas de computación o los sistemas y canales de comunicación que se requieran para el adecuado y continuo funcionamiento del sistema de pagos.

Riesgo Sistémico: Aquel que se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de un participante en un sistema de pagos a una o varias

obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar:

- Que otros participantes en el mismo sistema de pagos no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo.
- Que otros participantes de otro sistema de pagos, ya sea de BV o de AB, no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo.
- Que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo.
- Y, en general, que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad de los sistemas financieros.

Riesgo de lavado de activos Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva: Son los riesgos a los que se expone una entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar dentro de un sistema, cuando es utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para (i) dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para (ii) la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas. Dichos riesgos se materializan a través de los riesgos asociados como son: Legal, Reputacional, Operativo y de Contagio.

RIS: Servicio de identificación de riesgos Visa, en el cual Visa Inc. evalúa la actividad de las transacciones de intercambio e informa a cada país los comercios potencialmente fraudulentos o con fraudes confirmados.

Recibo de transacción electrónica: Documento soporte de una transacción, en el cual se registra la información que ha sido generada por el terminal electrónico, mediante la lectura de la banda magnética.

Recibo de transacción manual: Documento soporte de una transacción, en el cual se registra la información de la tarjeta, que ha sido generada por un impresor manual y otra información diligenciada por el establecimiento.

Redes: Sistema de Conexiones de varios componentes que permanentemente están comunicados entre sí, para facilitarle a los sistemas de pago la realización de transacciones.

Red: Entidad que administra un sistema de nodos que enlazan por medio de la telecomunicación dispositivos de acceso, conectados a un enrutador, con

el fin de obtener una autorización por parte de un Emisor o de la entidad que este designe para tal fin.

Red Adquirente: Es la dueña del dispositivo de acceso a través de la cual se reciben en primera instancia las transacciones y es la responsable de la operación y funcionamiento de la infraestructura del mismo en los puntos de venta y/o cajeros automáticos.

Red Autorizadora: Red que se responsabiliza y tiene la potestad de dar una respuesta en nombre de un Emisor a las transacciones recibidas directamente o través de otro enrutador.

Representación: Es la acción a través de la cual una entidad Adquirente, remite nuevamente una transacción a través del canje a la entidad Emisora, después de haber recibido la primer devolución de la transacción por parte de la entidad Emisora, a fin de que ésta última honre la transacción realizada por su tarjetahabiente, y así proceder al abono de la venta realizada al comercio.

Reversión Electrónica: Operación automática mediante la cual una terminal no procesa una operación, debido a inconvenientes registrados en la comunicación, bien sea por exceder el tiempo de respuesta, por encontrarse el enlace de comunicación suspendido, etc.

Reversión: Corresponde a la acción de restitución de una transacción que fue presentada por una entidad Adquirente al Emisor a través del canje y que la entidad Adquirente determina como errada.

Router: Dispositivo electrónico utilizado en redes cuya función es la de enrutar datos de una red a otra. Enrutador para interconectividad de redes. Dispositivo de propósito general diseñado para segmentar la red, con la idea de limitar tráfico de broadcast y proporcionar seguridad, control y redundancia entre dominios individuales de broadcast, acceso económico a una WAN.

Un router distingue entre los diferentes protocolos de red, tales como IP, IPX, AppleTalk o DECnet. Esto le permite hacer una decisión inteligente al momento de reenviar los paquetes.

El router realiza dos funciones básicas:

1. El router es responsable de crear y mantener tablas de ruteo para cada capa de protocolo de red, estas tablas son creadas ya sea

estáticamente o dinámicamente. De esta manera el router extrae de la capa de red la dirección destino y realiza una decisión de envío basado sobre el contenido de la especificación del protocolo en la tabla de ruteo.

2. La inteligencia de un router permite seleccionar la mejor ruta, basándose sobre diversos factores, más que por la dirección MAC destino. Estos factores pueden incluir la cuenta de saltos, velocidad de la línea, costo de transmisión, retraso y condiciones de tráfico.

SARLAFT: Es el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, que deben implementar todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y que se enmarca en las directrices de las circulares externas de dicha Superintendencia, usualmente incorporadas en la Circular Básica Jurídica.

SEBRA (Servicios Electrónicos del Banco de la República): Sistema que permite el acceso seguro a los servicios electrónicos por donde se pueden efectuar las transacciones y las comunicaciones entre el Banco de la República y el Sector Financiero, de una manera ágil, eficiente y segura.

Sistema CUD (Cuentas de Depósito) : Es el sistema de pagos de alto valor del país administrado y operado por el Banco de la República, que provee a las entidades participantes autorizadas el servicio de transferencias y registro de operaciones de fondos entre Cuentas de Depósito a nombre propio o a nombre de sus clientes, con el fin de liquidar obligaciones derivadas de transacciones tales como la compra venta de títulos valores, y de divisas, los préstamos interbancarios, el traslado de impuestos y compensación de cheques, entre otros.

SIC Sistema de Información a Comercios: Herramienta que les permite a los comercios conciliar sus transacciones realizadas por los datáfonos de CredibanCo con tarjetas de todas las franquicias y por depósito electrónico de una forma más ágil, segura y oportuna.

Sistema de pago: Es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos. En todo caso, un sistema de pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, tres (3) o más instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de

Colombia, cooperativas multiactivas con Sección de Ahorro y Crédito o cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, Fogacoop.

Sistemas de pago de bajo valor: Son aquellos sistemas de pago que procesan órdenes de pago o transferencia de fondos distintas a las procesadas en el sistema de pago de alto valor, de conformidad con lo que defina el Banco de la República. En los sistemas de pago de bajo valor, para el procesamiento de órdenes de pago o transferencia de fondos entre la entidad emisora y el adquirente o la entidad receptora, se requiere de una entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.

Solicitud de Comprobante: Es la exigencia que hace una entidad Emisora a una entidad Adquirente, a fin de que ésta última soporte físicamente una transacción presentada en canje.

SW: Software

Swiche: (Sw): Posiciones de configuración en las tarjetas Cím 15 X25, FR, TCP/IP, SDLC, SNA, HDLC: Protocolos de comunicación de datos

Switch: Un nodo que puede dirigir los datos de un nodo a otros nodos.

Tarjetahabiente: Persona a la que se le ha emitido una tarjeta o instrumento de pago de las marcas Visa y que está autorizado para efectuar transacciones con éste.

Tarifa de intercambio: Comisión causada entre la entidad emisora y la entidad receptora o el adquirente por las órdenes de pago o transferencias de fondos liquidada en el sistema de pago de bajo valor.

Tarjeta Visa: Tarjeta emitida por una entidad miembro del sistema Visa, que cumple con todas las especificaciones establecidas en el Reglamento Operativo Internacional volumen III.

TCP/IP: (Transmisión Control Protocol/ Internet Protocol) Protocolo de transmisión que proporciona un servicio de comunicación que forma un circuito virtual llamado conexión.

TDES: Cálculos rápidos, longitud de clave pequeña, garantiza Confidencialidad, solo permite intercambio entre partes que se conocen, dificultad en la administración y distribución de claves.

Tecnologías de acceso: Dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un instrumento de pago con el fin de iniciar órdenes de pago o transferencia de fondos.

Terminal: Estación de trabajo conectado y comunicado a un computador central.

TIME-OUT: Evento que se da después del tiempo límite, en este caso aplica para las transacciones donde se recibe respuesta después del tiempo límite

Transacción: Es el registro financiero de cualquier compra, pago, avance o retiro de efectivo, generado en cualquier medio de acceso, mediante la utilización de una tarjeta débito o crédito.

Transacciones Duplicadas: Son transacciones que se efectúan el mismo día, con diferencia de tiempo muy corta, por el mismo valor, con la misma tarjeta, en el mismo establecimiento y que el sistema no permite abonar automáticamente.

Transacción electrónica: Aquella transacción realizada a través de un dispositivo electrónico, bien sea un POS o un ATM en los cuales se registra lectura de la banda magnética de la tarjeta, o a través de medios no presenciales como Internet, órdenes por correo/teléfono, etc., las cuales son presentadas en canje a través de dispositivos implementados por CredibanCo.

Transacción técnicamente exitosa: Transacción que desde su origen o dispositivo de adquiere realiza el recorrido por los diferentes medios de comunicación llegando hasta el ente Emisor y/o autorizador para obtener una respuesta en el dispositivo de origen.

Transferencia: Proceso de transmitir datos o archivos, desde CredibanCo a las Entidades Financieras o viceversa.

UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero, creada por el gobierno nacional Colombiano, con la Ley 526 de 1990, que tiene como propósito luchar contra el lavado de activos.

Usuario: Es la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que utiliza los servicios de una entidad emisora, entidad receptora o adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos.

Validación: Proceso en que se verifica que el formato de los archivos enviados cumpla y corresponda a las especificaciones definidas en los manuales correspondientes.

Voucher: Comprobante o pagare de venta, utilizado por los establecimientos para confirmación y cobro de una venta realizada con Tarjeta ya sea Físico y digital.

VPN - Virtual Private Network – Red privada virtual. Una VPN se usa para comunicar en forma "privada" máquinas o redes, en este caso la red de CredibanCo con la red de la entidad financiera.

ANEXO 2. MANUAL DE OPERACIONES (documento aparte)