



**REGLAMENTO  
DE FUNCIONAMIENTO  
DEL SISTEMA DE PAGO  
DE BAJO VALOR  
• INMEDIATO •**

**CREDIBANCO S.A.**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PREÁMBULO</b> .....	6
<b>PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATO</b> .....	10
<b>CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL PRESENTE REGLAMENTO</b> .	10
1. Objeto .....	10
2. Contenido básico .....	10
3. Alcance .....	13
4. Incorporaciones y reenvíos de este reglamento a otros cuerpos regulatorios	15
5. Interpretación y Jerarquía de fuentes .....	16
6. Incorporación - mecanismos de actualización.....	19
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PAGO</b> .....	22
1. Características del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato Credibanco ..	22
2. Componentes del Sistema de Pago Inmediato de Credibanco .....	24
3. Participantes .....	26
4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.....	27
<b>SEGUNDA PARTE. GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS</b> .....	29
<b>CAPÍTULO PRIMERO. LINEAMIENTOS GENERALES</b> .....	29
1. Lineamientos Generales .....	29
2. Precisiones previas .....	32
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO Y SU SOPORTE AL GOBIERNO DEL SISTEMA DE PAGOS.</b> .....	35
1. Componentes .....	35
2. Asamblea General de Accionistas: .....	35
3. Junta Directiva .....	35
4. Presidencia .....	36
5. Alta Gerencia .....	37
6. Comités.....	38
7. Revisoría Fiscal .....	38
8. Otras instancias .....	38
9. Cuerpos normativos de Buen Gobierno de la persona jurídica .....	38
<b>CAPÍTULO TERCERO. MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS DENTRO DEL SISTEMA DE PAGOS.</b> .....	39

1. Derroteros básicos.....	39
2. Manejo de los conflictos de interés debido a la configuración accionaria y del desarrollo de actividades de Proveedores de Servicios de Pago o Iniciación de Pagos. ....	44
<b>CAPÍTULO CUARTO. DEBERES DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA...</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO CINCO. CONDICIONES DE INGRESO Y DE DESVINCULACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS .....</b>	<b>51</b>
1. Condiciones de Ingreso .....	51
4. Incumplimiento de obligaciones.....	65
5. Procedimiento para la imposición de sanciones por incumplimientos a las obligaciones del presente reglamento. ....	68
6. Otras causales de desvinculación o suspensión de un Participante. ....	69
<b>CAPÍTULO SEIS. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....</b>	<b>71</b>
<b>CAPÍTULO SIETE. AUDITORIAS A CREDIBANCO.....</b>	<b>72</b>
<b>TERCERA PARTE. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INHERENTES A LA ACTIVIDAD DENTRO DEL SISTEMA.....</b>	<b>75</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. ELEMENTOS GENERALES .....</b>	<b>75</b>
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS Y DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN .....</b>	<b>85</b>
<b>CAPÍTULO TERCERO. GESTIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS .....</b>	<b>97</b>
1. Aspectos Generales. ....	97
2. Obligaciones de los participantes y valoración y cobertura de sus riesgos financieros. ....	99
3. Principio de finalidad.....	100
<b>CAPÍTULO CUARTO. GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA....</b>	<b>104</b>
<b>CAPÍTULO QUINTO. OBLIGACIONES TRANSVERSALES A LOS PARTICIPANTES DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO ADMINISTRADO POR CREDIBANCO RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD.....</b>	<b>110</b>
<b>CUARTA PARTE. GESTION DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>110</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>110</b>
1. Carácter esencial de la Información y su gestión dentro del sistema de pagos. ....	110
2. Validez y eficacia probatoria de los registros informáticos.....	111
3. Atribución. ....	111
4. Componentes del Gobierno de la Información .....	114

<b>CAPÍTULO SEGUNDO. OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA .....</b>	<b>116</b>
<b>CAPÍTULO TERCERO. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, SECRETO BANCARIO Y OBLIGACIONES DE COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES.....</b>	<b>118</b>
1. Reserva Bancaria.....	118
2. Extensión del deber de sigilo.....	118
3. Carácter confidencial de la información.....	118
4. Definiciones.....	119
5. Marcación.....	120
6. Carácter poliédrico de la gestión de la información.....	121
7. Obligaciones a cargo del receptor de la información.....	121
8. Exclusiones.....	122
9. Conflictos de Interés.....	124
10. Usos autorizados de la información.....	124
<b>CAPÍTULO CUARTO. DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMÁTICA O HABEAS DATA.....</b>	<b>126</b>
1. Acceso y tratamiento a información sujeta a protección constitucional.....	126
2. Acceso y tratamiento de la información de naturaleza crediticia.....	126
3. Acceso y tratamiento de la información de carácter no crediticio.....	129
4. Tratamiento transfronterizo de datos: la entidad administradora del sistema de pago.....	132
5. Reclamaciones ante la entidad administradora del sistema.....	132
<b>CAPÍTULO QUINTO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y NUBE....</b>	<b>134</b>
<b>QUINTA PARTE. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DIFERENTES ACTORES DEL SISTEMA.....</b>	<b>142</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR INMEDIATO .....</b>	<b>142</b>
1. Obligaciones Generales del Administrador del Sistema de Pagos De Bajo Valor Inmediato.....	142
2. Reglas en relación con la responsabilidad de Credibanco.....	145
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. DE LOS ORIGINADORES.....</b>	<b>149</b>
1. Aspectos generales.....	149
2. Obligaciones Generales de las entidades originadoras.....	150
<b>CAPÍTULO TERCERO. DE LOS RECEPTORES.....</b>	<b>162</b>
1. Aspectos generales.....	162

2. Obligaciones Generales de los receptores (Comercios y/o personas).....	162
3. Alcances especiales de las obligaciones de los Receptores (Adquirentes)..	168
<b>CAPÍTULO CUARTO. DE LOS DIRECTOS PATROCINADORES (SPONSOR) &amp; PARTICIPANTES INDIRECTOS .....</b>	<b>180</b>
1. Aspectos generales .....	180
2. Obligaciones Especiales del participante Sponsor.....	180
3. Obligaciones Especiales del participante Indirecto.....	181
<b>CAPÍTULO QUINTO. DE LOS INICIADORES DE PAGO.....</b>	<b>183</b>
1. Aspectos generales .....	183
<b>SEXTA PARTE. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN.....</b>	<b>185</b>
<b>CAPÍTULO ÚNICO. DE LA COMPENSACIÓN DEL SISTEMA .....</b>	<b>185</b>
1. Características básicas de la Compensación y Liquidación. ....	185
2. Cuenta de depósito Banco de la República.....	186
3. Principales procesos del Sistema de Compensación y Liquidación. ....	188
6. Alcances del encargo de los participantes al administrador del sistema de pagos para adelantar los procesos de la compensación del sistema.....	191
<b>SÉPTIMA PARTE. TARIFAS .....</b>	<b>195</b>
<b>CAPÍTULO ÚNICO. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>195</b>
<b>OCTAVA PARTE. ANEXOS .....</b>	<b>200</b>
<b>ANEXO 1. GLOSARIO .....</b>	<b>200</b>
<b>ANEXO 2. MANUAL DE OPERACIONES (documento aparte) .....</b>	<b>216</b>

## 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 inmediatos 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 inmediatos 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 consumidores financieros 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 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 contar con un sistema de pagos inmediatos que ofrezca transacciones rápidas y seguras, permitirá habilitar nuevos esquemas de innovación financiera como lo es el caso de Open Finance y Open Data. Además, fomenta la inclusión financiera al facilitar el acceso a servicios bancarios para personas y empresas que antes no podían acceder a ellos. La implementación de pagos inmediatos también incentiva la competencia entre proveedores de servicios financieros, promoviendo así la creación de soluciones más innovadoras y adaptadas a las necesidades del mercado.
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 consumidores financieros.
  - d. Preservar la integridad y la estabilidad del sistema de pago de bajo valor inmediato.
  - 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 2024186565-  
081-000 del 18 de septiembre de 2025.

# PRIMERA PARTE. EL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATO

## 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 inmediato 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 del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de pago o transferencia de manera inmediata.

### 2. Contenido básico

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

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 Inmediato de Credibanco, en tanto y en cuanto tengan relación con el funcionamiento del Sistema de Pago Inmediato 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 inmediato y/o con la actividad de compensación y liquidación a cargo de la entidad administradora del sistema de pago inmediato.

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 Inmediato.	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 conexión y puesta en marcha para la entrada en operación.	Primera parte. El Sistema de Pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los 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	<p>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 consumidores financieros y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.</p>	<p>Segunda parte. Gobierno del sistema de pagos. Capítulo cuarto. deberes de información y transparencia informativa Cuarta parte. Gestión de información.</p>
11	<p>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.</p>	<p>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.</p>
12	<p>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.</p>	<p>Tercera parte. Gestión de los riesgos inherentes a la actividad dentro del sistema.</p>
13	<p>Los horarios de funcionamiento, así como las condiciones especiales para su eventual modificación.</p>	<p>Anexo. Manual de Operaciones.</p>
14	<p>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.</p>	<p>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.</p>
15	<p>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.</p>	<p>Segunda parte. El sistema de pagos. Capítulo cinco. Condiciones de ingreso y de desvinculación de los participantes del sistema de pagos.</p>

16	Procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor inmediato, 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.

### 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 inmediato de la entidad denominado Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato de Credibanco.
- 3.2. 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.

- 3.3. 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 Inmediato y su interacción con la infraestructura tecnológica y operativa de las entidades participantes, sus proveedores de servicios de pago y otros actores del sistema.
- 3.4. El presente reglamento concierne a las actividades de Credibanco como sistema de pago de bajo valor Inmediato según han sido definidas en el régimen legal vigente y a las reglas de funcionamiento del sistema de pagos.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. Por el solo hecho de que una entidad esté vinculada o se vincule en el futuro como Participante del Sistema de Pagos Inmediato administrado por 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 dimanar de su condición de participante.
- 3.8. Comoquiera que el sistema de pagos inmediato 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 inmediato 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 Manual de Operaciones.

- 3.9. El sistema de pagos inmediato administrado por Credibanco, interactúa con otros sistemas frente a los cuales Credibanco no tiene control. Las operaciones de este sistema dependerán también del correcto funcionamiento de los sistemas de otras EASPBVI, así como los diferentes sistemas dispuestos por el Banco de la República o quien haga sus veces (por ejemplo: MOL y DICE). En virtud de lo anterior a Credibanco se asiste el deber de promover el correcto funcionamiento de su sistema de pagos que administra siendo, los participantes, sus clientes y usuarios, conscientes de las dependencias con otros sistemas lo cual excede la responsabilidad de Credibanco y la misma se sujetará a lo definido en el cuerpo de este reglamento.

3.10.

#### **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 y el régimen legal de los sistemas de pago de bajo valor inmediato vigente en cada momento de la relación se entenderán 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 expedidos por el Banco de la República en materia de Pagos Inmediatos.
- 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 la regulación expedida por el Banco de República enfocada en la interoperabilidad de sistemas de pago inmediatos y la reglamentación general colombiana en materia de pagos, prevalecerá la reglamentación especial emitida por el Banco de la República, y lo no previsto por dicha reglamentación especial aplicará lo dispuesto en la regulación colombiana frente a los sistemas de pagos de bajo valor.
- 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, sistemas de pago de bajo valor inmediatos 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 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 originador, receptor, 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, auditoría, 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 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.
- 5.15. 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.
- 5.16. 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.

Las mismas usualmente se comunican a través de Cartas a los participantes del SPBVI, 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 inmediatos 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 inmediato.*
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 inmediato, 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 Inmediato 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 Inmediato 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 inmediato, lo que supone movimientos de recursos entre participantes en segundos (detallado en el manual operativo) siempre y cuando se cumplan las siguientes características:
  - 1.1.1. Se utilice únicamente un Medio de Pago para debitar y uno o varios Medios de Pago para acreditar los recursos.
  - 1.1.2. Se inicie mediante la introducción de una Llave o la lectura y/o uso de un Código QR.
  - 1.1.3. Se inicie por el Ordenante en cualquier día y hora.
  - 1.1.4. Se procese en un plazo máximo de veinte (20) segundos.
- 1.2. Carácter integral compuesto por sistemas de Credibanco, Banco de la República y otras EASPBVI (detallado en el manual operativo).

- 1.3. Carácter multioperación, lo que supone que en el SPBVI administrado por Credibanco se podrán procesar operaciones de pago a comercios, pago entre personas y las demás autorizadas por el Banco de la República que se serán señaladas en el manual operativo del presente reglamento.
- 1.4. Carácter universal del sistema de pagos que procura configurarse como un sistema de pagos en el que tengan aceptación el mayor número de instrumentos de pago que sea posible.
- 1.5. Carácter multicanal del sistema de pagos que procura habilitar sobre bases operativas aceptables el mayor número de medios de acceso disponibles.
- 1.6. 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 . 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.
- 1.7. Carácter amigable y versátil del sistema de pagos que busca adaptarse a las necesidades del servicio de sus diferentes actores.
- 1.8. 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 nueva facilidades o mejoras en la oferta de valor del sistema como un todo.
- 1.9. 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.

- 1.10. 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 en mejores condiciones posibles.
- 1.11. Carácter personalizado y respetuoso de los derechos del consumidor financiero que se procura fomentar en todos los participantes del sistema de pagos.
- 1.12. 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.
- 1.13. Carácter económico, social y ambientalmente sostenible del servicio que procura alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible.
- 1.14. Carácter disponible del servicio operando 7x24x365 para recibir ordenes de pago y/o transferencias inmediatas

## 2. Componentes del Sistema de Pago Inmediato de Credibanco

Conforme a la definición legal, el Sistema de Pago Inmediato 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 de forma inmediata (esto es dentro de 20 segundos ), 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 la regulación vigente.
- 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 la regulación, así como las diversas regulaciones que rigen la compensación y liquidación de las 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 consumidores 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 patrocinadores.
  - 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 consumidores finales.
  - 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 inmediatos, están constituidos por todos los instrumentos de pago que han sido habilitados por la regulación aplicable y sean en el futuro habilitados en la red de aceptación de Credibanco, lo que incluye, entre otros, 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 Compensación y Liquidación, 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 inmediato 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 de pagos inmediato. 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 originadora, dentro de la cual se encuentran los participantes emisores, una función receptora, dentro de la cual se encuentran los participantes adquirentes y los participantes receptores, 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 inmediato 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 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 medios 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 actúa como receptor, cuando recibe los fondos resultantes de la liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos inmediatas.

El participante actúa como iniciador de pagos, cuando envía órdenes de pago o transferencia de fondos a las entidades emisoras de los medios de pago, previa autorización del ordenante.

#### **4. Otros agentes económicos dentro del sistema de pagos.**

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

4.1 Los Proveedores de Servicios de Pago; definidos como agentes del sistema de pago que por delegación de la entidad adquirente o la entidad emisora, 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 inmediato.
- 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 inmediato.
- c) Agregadores: Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor inmediato, 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 Inmediato.

- 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.

- 4.2 **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.
- 4.3 **Beneficiarios:** Personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos destinatarios de los recursos objeto de las órdenes de pago o transferencia de fondos.

## 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 Inmediato 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: (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 consumidores financieros; (iv) Preservar la integridad y la estabilidad del sistema de pago de bajo valor inmediato; (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 Inmediato, 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 inmediato 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 inmediato 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 inmediato.
- 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 conlleven 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:
- I. No obrar con la diligencia debida en detectar o advertir las situaciones de conflicto de interés.
  - II. No comunicar a la persona o personas concernidas la situación de conflicto de interés.
  - III. No tramitar la correspondiente autorización o instrucciones enderezadas a la solución de la situación de conflicto de interés.
  - IV. 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.
  - V. 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.
  - VI. Actuar de manera no racional económicamente o en términos no representativos de las condiciones del mercado.
  - VII. 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 o Iniciación de Pagos.**

- 2.1 De acuerdo con el régimen de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, las Entidades Administradoras de los mismos, pueden prestar servicios de Proveedores de Servicios de Pago, así como de iniciación de pagos.
- 2.2 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 Iniciador de Pagos; 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.
- 2.3 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 o Iniciador de Pagos, 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, iniciación de pagos o la contratación de cualquier otra actividad conexas, 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 comercial 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 comerciales 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 originadoras (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 originadoras (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 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 inmediato sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad a través del mecanismo precedente, 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 inmediato 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.
- l) 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.
- m) 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, reserva bancaria, 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. En caso de existir tarifas de intercambio, de conformidad con la regulación vigente Credibanco deberá divulgar en su página web, de forma explícita, los criterios utilizados para determinar dichas tarifas.
  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 y/o receptores 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 y/o el Banco de la República determinen 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 consumidores finales, 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 clientes, 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 clientes de los propios.
  - b) El tiempo 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) El valor máximo definido por operación, si la Entidad Emisora desea establecerlo.
  - e) 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 clientes y/o 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 INMEDIATOS

### 1. Condiciones de Ingreso

- 1.1. Podrán ser participantes del Sistema de Pagos Inmediato 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, las entidades no vigiladas inscritas en el Registro de Adquirentes no Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (RANV), aquellas entidades indirectas que participen mediante un Modelo Sponsor y las demás permitidas por la reglamentación local.

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 los instrumentos de pago aceptados por Credibanco. Las Pasarelas, Agregadores, e Iniciadores de Pago serán considerados como un participante no vigilado, siempre y cuando no ostente la calidad de vigilado.

El sistema de pago de bajo valor inmediato 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 ellos para recibir y enrutar las transacciones. Para el efecto, las Pasarelas, Agregadores e Iniciadores de Pago se adhieren a los términos y condiciones de Credibanco en los cuales se establecerán las condiciones técnicas, operativas y de seguridad aplicables a estos.

Las Pasarelas, Agregadores e Iniciadores de Pago 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.

Adicional a lo mencionado anteriormente:

1. Deberán entregar a Credibanco la solicitud de entrada al SPBVI, la cual debe ser suscrita por su representante legal.
2. 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.
3. Deberán entregar diligenciado el Formato de Vinculación o Actualización LA/FT con los campos mínimos requeridos, el cual debe estar suscrito por su Representante Legal.

4. Deberán presentar diligenciado el Formato de KYC que soporte que cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la prevención de riesgos SARLAFT.
5. 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.
6. Acreditación y certificación por el líder de riesgos o en su lugar por el representante legal o quien haga sus veces de contar con estándares para 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.
7. En relación con su exposición a los riesgos operacionales (SARO) y prevención del riesgo de fraude (No transaccional), deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
8. Riesgo Operacional (SARO:) Suministro, extracto o descripción del manual SARO o esquema equivalente con el que cuenta la entidad. En el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Debe incluir la administración de riesgos operacionales de terceros u Outsourcing
9. En materia de prevención del riesgo de fraude. Manual o documento explicativo acorde con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales. (Indicar si está contenido dentro del manual SARO o se contiene dentro del manual de buen gobierno, Antifraude y soborno, etc.)

Opcional: Copia de las certificaciones (ISO 9001, ISO 37001, etc.) pertinentes con las que cuente y apoyen la acreditación de la administración de estos riesgos.

En el caso de no ser vigilada, acompañar los puntos anteriores de certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Incluir la administración de riesgos con terceros (Proveedores).

10. En relación con su exposición a los riesgos de Continuidad de Negocio: Deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
  - 10.1. Suministro, extracto o descripción del manual de continuidad de negocio o documento explicativo acerca de la administración de Riesgos de Continuidad de Negocio.

- 10.2. Suministro, extracto o descripción de planes de continuidad (tecnológica y operativa), sistemas de contingencia que permitan tener la tranquilidad frente a la disponibilidad de los servicios.
- 10.3. Opcional: Copia de certificación ISO 22301 o equivalentes que apoye con la acreditación de la implementación de los estándares.
11. En el caso de no ser vigilada, acompañar los puntos anteriores de certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Incluir la administración de riesgos con terceros críticos.
12. Frente a seguridad de la información y ciberseguridad, deberá entregar un 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
13. Adicionalmente, un documento explicativo donde se detalle la metodología de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la frecuencia de actualización y una acreditación en la cual se indique que cuentan con una matriz de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad donde se identifican los riesgos asociados a la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos que se intercambian con CredibanCo y que dichos riesgos se encuentran en el apetito de riesgo aceptado por el Participante.
14. Frente la prevención del riesgo de fraude deberá entregar la acreditación de la prevención del riesgo de fraude adquirente, según el caso, acordes con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales.

1.3. En el caso de los participantes patrocinados (indirectos):

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

1. Deberán entregar a Credibanco la solicitud de entrada al SPBVI, la cual debe ser suscrita por su representante legal.
2. Deberá entregar el Convenio de relación con Banco Sponsor según lo mencionado en la Circular DSP-471 del Banco de la República
3. 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.
4. Deberán entregar diligenciado el Formato de Vinculación o Actualización LA/FT con los campos mínimos requeridos, el cual debe estar suscrito por su Representante Legal.
5. Deberán presentar diligenciado el Formato de KYC que soporte que cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la prevención de riesgos SARLAFT.
6. 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.
7. Acreditación y certificación por el líder de riesgos o en su lugar por el representante legal o quien haga sus veces de contar con estándares para 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.
8. En relación con su exposición a los riesgos operacionales (SARO) y prevención del riesgo de fraude (No transaccional), deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
9. Riesgo Operacional (SARO:) Suministro, extracto o descripción del manual SARO o esquema equivalente con el que cuenta la entidad. En el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Debe incluir la administración de riesgos operacionales de terceros u Outsourcing
10. En materia de prevención del riesgo de fraude. Manual o documento explicativo acorde con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales. (Indicar si está contenido dentro del manual SARO o se contiene dentro del manual de buen gobierno, Antifraude y soborno, etc.)

Opcional: Copia de las certificaciones (ISO 9001, ISO 37001, etc.) pertinentes con las que cuente y apoyen la acreditación de la administración de estos riesgos.

En el caso de no ser vigilada, acompañar los puntos anteriores de certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Incluir la administración de riesgos con terceros (Proveedores).

11. En relación con su exposición a los riesgos de Continuidad de Negocio: Deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
  - 11.1. Suministro, extracto o descripción del manual de continuidad de negocio o documento explicativo acerca de la administración de Riesgos de Continuidad de Negocio.
  - 11.2. Suministro, extracto o descripción de planes de continuidad (tecnológica y operativa), sistemas de contingencia que permitan tener la tranquilidad frente a la disponibilidad de los servicios.
  - 11.3. Opcional: Copia de certificación ISO 22301 o equivalentes que apoye con la acreditación de la implementación de los estándares.
12. En el caso de no ser vigilada, acompañar los puntos anteriores de certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Incluir la administración de riesgos con terceros críticos.
13. Frente a seguridad de la información y ciberseguridad, deberá entregar un 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
14. Adicionalmente, un documento explicativo donde se detalle la metodología de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la frecuencia de actualización y una acreditación en la cual se indique que cuentan con una matriz de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad donde se identifican los riesgos asociados a la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos que se intercambian con CredibanCo y que dichos riesgos se encuentran en el apetito de riesgo aceptado por el Participante.

#### 1.4. En el caso de los participantes Directos Vigilados por SFC:

Las entidades que aspiren a vincularse al Sistema de Pagos Inmediato 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 SPBVI, 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) 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 por la SFC, deberá acreditar que cuenta con un SARLAFT que soportará en certificación firmada por su Oficial de Cumplimiento Principal o Suplente.
- e) 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.
- f) Acreditación y certificación por el líder de riesgos o en su lugar por el representante legal o quien haga sus veces de contar con estándares para 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.
- g) En relación con su exposición a los riesgos operacionales (SARO) y prevención del riesgo de fraude (No transaccional), deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
- h) Riesgo Operacional (SARO:) Suministro, extracto o descripción del manual SARO o esquema equivalente con el que cuenta la

entidad. En el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Debe incluir la administración de riesgos operacionales de terceros u Outsourcing

- i) En materia de prevención del riesgo de fraude. Manual o documento explicativo acorde con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales. (Indicar si está contenido dentro del manual SARO o se contiene dentro del manual de buen gobierno, Antifraude y soborno, etc.) Opcional: Copia de las certificaciones (ISO 9001, ISO 37001, etc.) pertinentes con las que cuente y apoyen la acreditación de la administración de estos riesgos.
- j) En relación con su exposición a los riesgos de Continuidad de Negocio: Deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:
  - a. Suministro, extracto o descripción del manual de continuidad de negocio o documento explicativo acerca de la administración de Riesgos de Continuidad de Negocio.
  - b. Suministro, extracto o descripción de planes de continuidad (tecnológica y operativa), sistemas de contingencia que permitan tener la tranquilidad frente a la disponibilidad de los servicios.
  - c. Opcional: Copia de certificación ISO 22301 o equivalentes que apoye con la acreditación de la implementación de los estándares.
- k) Frente a seguridad de la información y ciberseguridad, deberá entregar un 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
- l) Adicionalmente, un documento explicativo donde se detalle la metodología de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la frecuencia de actualización y una acreditación en la cual se indique que cuentan con una matriz de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad donde se identifican los riesgos asociados a la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos que se intercambian con Credibanco y que dichos riesgos se encuentran en el apetito de riesgo aceptado por el Participante.

Frente la prevención del riesgo de fraude deberá entregar la acreditación de la prevención del riesgo de fraude adquirente y/o emisor, según el caso, acordes con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales.

#### 1.5. En el caso de las Pasarelas, Agregadores e Iniciadores de Pago:

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

1. Deberán entregar a Credibanco la solicitud de entrada al SPBVI, la cual debe ser suscrita por su representante legal.
2. Cuando la vinculación se realice para el **agregador** con tecnología propia, se debe anexar la certificación de su relacionamiento contractual con la entidad adquirente.
3. Deberá entregar la Carátula PSP firmada.
4. 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.
5. Deberán entregar diligenciado el Formato de Vinculación o Actualización LA/FT con los campos mínimos requeridos, el cual debe estar suscrito por su Representante Legal.
6. Deberán presentar diligenciado el Formato de KYC que soporte que cuenta con políticas y procedimientos relacionados con la prevención de riesgos SARLAFT.
7. 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.
8. Acreditación y certificación por el líder de riesgos o en su lugar por el representante legal o quien haga sus veces de contar con estándares para 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.
9. En relación con su exposición a los riesgos operacionales (SARO) y prevención del riesgo de fraude (No transaccional), deberá acreditar que cuenta con estándares adecuados a través de lo siguiente:

10. Riesgo Operacional (SARO:) Suministro, extracto o descripción del manual SARO o esquema equivalente con el que cuenta la entidad. En el caso de no ser vigilada, acompañados de la certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Debe incluir la administración de riesgos operacionales de terceros u Outsourcing
11. En materia de prevención del riesgo de fraude. Manual o documento explicativo acorde con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales. (Indicar si está contenido dentro del manual SARO o se contiene dentro del manual de buen gobierno, Antifraude y soborno, etc.)

Opcional: Copia de las certificaciones (ISO 9001, ISO 37001, etc.) pertinentes con las que cuente y apoyen la acreditación de la administración de estos riesgos.

En el caso de no ser vigilada, acompañar los puntos anteriores de certificación del Líder de riesgos o Representante Legal sobre su aplicación efectiva. Incluir la administración de riesgos con terceros (Proveedores).

12. Frente a seguridad de la información y ciberseguridad, deberá entregar un 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
13. Adicionalmente, un documento explicativo donde se detalle la metodología de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la frecuencia de actualización y una acreditación en la cual se indique que cuentan con una matriz de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad donde se identifican los riesgos asociados a la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los datos que se intercambian con CredibanCo y que dichos riesgos se encuentran en el apetito de riesgo aceptado por el Participante.

Para el caso de aquellos participantes ya vinculados a otros Sistema de Pagos administrado por Credibanco S.A., solo se deberán acreditarse los requisitos y documentación que no se hubiese acreditado al momento de postularse como participante en dicho Sistema, o en caso tal que se requiera

actualizar el cumplimiento de los requisitos listados en este reglamento, deberán acreditar toda la documentación que les sea solicitada.

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 clientes 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, asegurática o mobiliaria en respaldo de dicho compromiso.

### 1.5 Implementación y acceso al SPBVI:

Aceptada la solicitud de acceso, la conexión del nuevo participante se realizará dentro del término que demande cada modelo 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 hábiles):

##### **Kickoff inicio del proyecto (1 día hábil).**

Esta actividad corresponde a la socialización del plan de certificación del participante desde los diferentes frentes, los cuales son necesarios para el paso a producción.

- a) 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.
- b) 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.
- c) Solicitud de datos para la creación de credenciales para sandbox y ruta segura para el envío de la documentación técnica

##### **Entrega de documentación técnica (2 días hábiles)**

La entrega de la documentación de las especificaciones técnicas se entregará una vez culminada la sesión de Kickoff.

De acuerdo con los casos de uso que vaya a implementar el participante se entregan los sets de pruebas que debe realizar el participante para su certificación integral

Esta entrega se realiza mediante una ruta segura definida por Credibanco.

#### 1.5.2. CONECTIVIDAD AMBIENTE DE PRUEBAS Y PRODUCCION ( hasta 8 días hábiles):

##### **Habilitación del Sandbox (3 días hábiles)**

La habilitación de las credenciales para el uso del Sandbox se realizará máximo en 3 días hábiles posterior a la realización de la sesión de Kickoff.

##### **Pruebas de conectividad (5 días hábiles)**

Se agenda en conjunto con el participante una sesión técnica para validar las credenciales asignadas y la conectividad de forma correcta al ambiente de pruebas para realizar dicho proceso.

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

- a) Se diligencia el formulario correspondiente para establecer los enlaces en los ambientes de pruebas y producción. Una vez recibida la solicitud, se habilitan las IP's para registro en listas blancas.
- b) 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.

#### 1.5.3. Pruebas integrales y certificación

##### **Pruebas integrales para certificación (7 días hábiles)**

El participante debe ejecutar el set de pruebas completo con los escenarios asignados por el equipo de QA para asegurar que la integración cumple con las condiciones y parámetros óptimos de la solución. Al participante se le realiza acompañamiento constante sobre la ejecución del set.

### **Certificación del participante (5 días hábiles)**

El participante deberá suministrar al equipo de implementación de CCO, las evidencias solicitadas para la certificación de la integración.

Las evidencias serán revisadas por el equipo de implementación en el tiempo máximo estipulado y emitirá un correo con la certificación para autorizar al participante el uso de los componentes en producción.

#### **1.5.4. Puesta en producción**

1. Coordinación puesta salida a producción. Una vez aprobada la carta de certificación, 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 sobre las funcionalidades certificadas.
2. Monitoreo transaccional. Una vez completado el cambio en producción, el analista de implementaciones a través de la herramienta dispuesta por Credibanco ejecuta el monitoreo transaccional, revisando los motivos de declinación y total de aprobaciones sobre transacciones realizadas. Este monitoreo se realiza durante todo el día.
3. 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.

### **4. Incumplimiento de obligaciones**

#### **Incumplimientos primer grado:**

Se entenderán por incumplimientos de primer grado aquellos que se describen a continuación:

- a) Cuando un Agregador no demuestre su relacionamiento con una entidad, mediante certificado expedido por la entidad financiera en donde se encuentra la cuenta receptora del agregador.

- b) Cuando un participante indirecto pierda el convenio que le permite utilizar una cuenta CUD asociada al MOL.
- c) Cuando un participante no tenga los recursos suficientes profondeados en la cuenta CUD y que por esta razón la operación o transferencia no se pueda ni liquidar ni compensar.
- d) El simple incumplimiento de las demás obligaciones a cargo de los participantes dentro del presente reglamento y la regulación aplicable.

Los incumplimientos de primer grado se verán penalizados, por el simple incumplimiento, la suspensión temporal para operar dentro del SPBVI administrado por Credibanco. Hasta tanto sea regularizada la situación generadora, se realizará su desconexión de la infraestructura tecnológica de Credibanco. La temporalidad será definida por las áreas designadas por Credibanco, en cualquier caso, la temporalidad no podrá ser superior a tres (3) meses.

#### **Incumplimientos segundo grado:**

Se entenderán por incumplimientos de segundo grado aquellos que se describen a continuación:

- a) La repetida violación o inobservancia de los reglamentos de Credibanco y/o de las condiciones definidas para los participantes y/o de otros reglamentos y manuales de operación emanados por Credibanco. Entendiendo por repetida 2 o más incumplimientos sobre las obligaciones a cargo del participante.
- b) 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.
- c) 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.
- d) La negativa o demora reiterada en el pago de las tarifas, comisiones, cuotas o demás obligaciones a Credibanco, otros Participantes o entidades que hagan parte del sistema de pago.
- e) 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.

- f) El deterioro patrimonial que haga temer razonablemente que el Participante incumplirá parcial o totalmente con el pago de la compensación.
- g) El incumplimiento a 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 en el caso de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, o en su defecto la reglamentación aplicable de la Superintendencia de Economía Solidaria en el caso de los vigilados por dicha entidad.
- h) 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 proliferación de armas de destrucción masiva, o por corrupción, soborno, soborno transnacional o fraude.
- i) 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 SPBVI administrado por Credibanco, en el término estipulado por Credibanco, el cual, en ningún caso podrá ser superior a seis (6) meses.
- j) En caso de que un Agregador no logre conseguir el respaldo de una entidad Adquirente, durante los tiempos señalados en el capítulo anterior (incumplimientos de primer grado), será objeto de exclusión del sistema de pago de bajo valor inmediato.
- k) En caso de ser una entidad patrocinadora (sponsor) y/o adquirente que habilita la operación de un agregador que opere en el SPBVI administrado por Credibanco, y se incumpla con las obligaciones de KYC, presentación a Credibanco del patrocinado o del agregador.
- l) El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte de un participante en su calidad de Sponsor.
- m) El incumplimiento de sus obligaciones como adquirente.  
Cuando no se logre resolver el incumplimiento de primer grado durante el tiempo definido para este tipo de incumplimientos de acuerdo con el capítulo “incumplimientos de primer grado”.

Los incumplimientos de segundo grado se verán penalizados por la desvinculación del SPBVI administrado por Credibanco. Hasta tanto sea regularizada la situación generadora, se realizará su desconexión de la infraestructura tecnológica de Credibanco.

## 5. Procedimiento para la imposición de sanciones por incumplimientos a las obligaciones del presente reglamento.

A) **Detección del Incumplimiento:** Credibanco podrá detectar posibles incumplimientos a través del monitoreo realizado o por cualquier fuente de información. Una vez se identifique un posible incumplimiento se remitirá el caso al área especializada al interior de Credibanco para su respectiva investigación.

B) **Investigación:** El área especializada estudiará el caso y solicitará al participante toda la información relacionada con el caso, frente a lo cual, el participante deberá entregar dicha información dentro de los tiempos indicados por el área. Adicionalmente el área especializada recaudará toda la evidencia necesaria para realizar un estudio del caso, en cualquier caso, siempre se deberá abrir el espacio para recibir la versión del participante y la documentación que este desee aportar.

Una vez finalizado el estudio, definirá si encuentra un incumplimiento o no, si encuentra un posible incumplimiento deberá trasladar al comité de acceso, si no encuentra incumplimiento cerrará el caso notificando al participante de dicha conclusión.

el área especializada podrá, en cualquier momento del proceso, una vez iniciada la fase de investigación y en fases posteriores, requerir información adicional por parte del participante, caso en el cual deberá requerir al participante, quien deberá aportar la información o atender la solicitud en el tiempo definido por dicha área.

**Presentar en el Comité de Acceso para definir la desvinculación de la entidad:** el comité de acceso evaluará el reporte entregado por parte del área especializada de Credibanco y tomará una decisión frente al caso. Cualquier decisión deberá ser tomada por mayoría simple.

El comité de acceso podrá, si así lo considera, requerir al equipo especializado que elaboró el reporte ampliar su análisis para una nueva evaluación.

- C) **Notificación de la sanción:** el comité de acceso definirá el grado del incumplimiento y la sanción aplicable que en cualquier caso deberá estar fundamentada, ser objetiva y seguir los principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia.

La sanción deberá ser notificada al participante como a las áreas al interior de Credibanco que se vean impactadas por dicha decisión.

En caso de no encontrarse de acuerdo con la decisión, el participante podrá recurrir al uso de la cláusula de solución de conflictos que se encuentra en el presente reglamento, sin embargo, dicho uso no tendrá efectos suspensivos sobre la sanción definida por el comité de acceso.

## 6. Otras causales de desvinculación o suspensión 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 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.
- 2.4 Por cualquier tipo de orden o proceso judicial o administrativo que impidan a los participantes el cumplimiento de las obligaciones adquiridas dentro del presente reglamento y la reglamentación aplicable.

la desvinculación requerida por cualquiera de la causales señaladas en este numeral deberán ser presentadas al comité de acceso y notificadas posteriormente al participante y todas las áreas al interior de Credibanco que se vean impactadas.

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 y reclamaciones, de los Reglamentos operativos de Credibanco y la regulación local.

El participante igualmente estará obligado a entregar la papelería, material de publicidad y demás elementos relacionados con la operación dentro del Sistema de Pago Inmediato de Credibanco, tales como los manuales de operación y documentación relacionada con el sistema de pago Inmediato y se abstendrá de utilizarlos desde el momento de su retiro, así como a emplear los nombres asociados al Sistema de Pago administrado por Credibanco, 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 mediante una negociación directa, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de cualquiera de LAS PARTES de la controversia

Las diferencias entre las partes que no puedan ser resueltas a través del mecanismo anterior, 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.
  - 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.

## AL PARTICIPANTE

1. Dentro de su condición de EASPBVI, Credibanco podrá efectuar las auditorías y/o pruebas requeridas en donde el participante acepta la realización de estas por parte de Credibanco o el tercero designado por este. Lo anterior con el fin de afianzar una mejora continua y procurar alcanzar los mayores estándares de seguridad, operación, confiabilidad de su infraestructura y de sus procesos, y demás aspectos relacionados con el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato.
2. El participante deberá suministrar la documentación y/o información, que sea solicitada por Credibanco de forma directa o a través del tercero que este designe, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a

partir de la fecha de requerimiento, en el ejercicio de las actividades de monitoreo del cumplimiento de los requisitos exigidos tanto para su conexión inicial con el SPBVI, así como de forma continua, para la permanencia de la conexión al Sistema de Pagos Inmediato administrado por Credibanco.

## 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 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 inmediato 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 inmediato, 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, financiación el terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, 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 financiación el terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, 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, 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 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 inmediato 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 inmediato 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 inmediato, 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 sus clientes y/o 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 XXXII.
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 se 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.

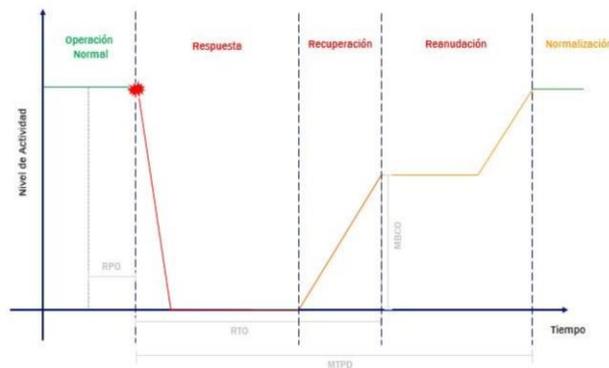
- ii. Los niveles de servicio.
  - iii. La operación en situaciones contingentes.
  - iv. La gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del tercero.
  - v. Los acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas.
- 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 22301:2019 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.

Adicionalmente, se contemplan estrategias de recuperación para servicios implementados en entornos de nube, que deben propender las políticas y directrices de recuperación establecidas dentro del marco de recuperación tecnológica.

- 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 el cual debe ser aplicado 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](http://www.pactomundial.org));, en virtud del cual, las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión, el soborno, y soborno transnacional”.
29. Credibanco bajo el enfoque de una política de tolerancia cero al fraude, a la corrupción y al soborno, y soborno transnacional 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. 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.
- 1.5. Desde la perspectiva de la parte deudora, el riesgo de liquidez corresponde a la probabilidad de enfrentar una escasez de fondos líquidos para aprovisionar en las cuentas de depósito los recursos necesarios para la liquidación de las Órdenes de Pago

y/o Transferencias de Fondos Inmediatas y cumplir oportunamente sus obligaciones. Esto 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.

- 1.6. 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.
- 1.7. 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 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 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.
- 1.8. 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. Obligaciones de los participantes y valoración y cobertura de sus riesgos financieros.**

- 2.1 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 con el tamaño, características de su operación y perfil de riesgo.
- 2.2 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 inmediato y el perfil de riesgo que comportan sus participantes.
- 2.3 La evaluación del riesgo de liquidez 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 inmediatos.

2.4 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.

2.5 Los participantes del sistema de pago Inmediatos 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:

2.5.1 Honrar los tiempos de compensación del Sistema de Pagos Inmediatos.

2.5.2 Suministrar a Credibanco, cuando este lo solicite, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud, la información o datos relacionados con los indicadores de liquidez mediante certificación o documento equivalente suscrito por el revisor fiscal y/o representante legal.

### 3. Principio de finalidad.

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 III<sup>1</sup>, *“en los términos que reglamenten el Gobierno Nacional y el Banco de la República de*

---

<sup>1</sup> **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.

**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.

*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 2009<sup>2</sup>.

- 3.1 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 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*".

---

<sup>2</sup> **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.

- 3.2 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 posteriores del sistema de compensación y liquidación.
- 3.3 El principio de finalidad no se opone al ciclo de la compensación que debe ser honrada en todos los casos, de los procedimientos de devoluciones de recursos previstos en este reglamento, Manual de Operaciones 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.

## 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, incluido el sistema de pago inmediato 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 inmediatos 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 auditoría 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:

- 2.1. 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).

- 2.2. 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. .

- 2.3. Establecer que el volumen y movimientos de fondos de sus clientes guarde relación con la actividad económica de los mismos.

- 2.4. 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.

- 2.5. Estar en consonancia con los estándares internacionales en la materia.

- 2.6. Ajustarse a la regulación del Gobierno Nacional sobre la materia.

- 2.7. 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.

- 2.8. 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 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.

- 6.2 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.

- 6.3 Atender los requerimientos de solicitud de información realizados por Credibanco, 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.
- 6.4 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.
- 6.5 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, y representen un riesgo para 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.
- 6.6 Notificar a Credibanco dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al momento de tener noticia<sup>3</sup>, 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.
- 6.7 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

---

<sup>3</sup>El 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.

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 inmediato administrado por Credibanco.

- 6.8 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.

## **CAPÍTULO QUINTO. OBLIGACIONES TRANSVERSALES A LOS PARTICIPANTES DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO ADMINISTRADO POR CREDIBANCO RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD**

Con el fin de fortalecer el Sistema de Pagos y la operación interoperada, los participantes de Credibanco se obligan a:

- 5.1. Poner a disposición de CredibanCo de manera inmediata la información que conozca relacionada con posibles desviaciones, brechas y/o incidentes de continuidad, riesgo operativo, riesgo financiero, seguridad de la información, ciberseguridad, sarlaft, fraude, que pudiese comprometer la estabilidad y seguridad del sistema lo que a su vez pudiera convertirse en un riesgo sistémico.
- 5.2. Ante potenciales incumplimientos o incumplimientos materializados de las actividades relacionadas con continuidad, riesgo operativo, riesgo financiero, seguridad de la información, ciberseguridad, SARLAFT por parte de los participantes o sus clientes y/o usuarios, que deriven en fraudes y/o incumplimiento de obligaciones, deberá el participante notificar a Credibanco la situación de manera inmediata y tomar las medidas pertinentes para evitar cualquier afectación al sistema, sus participantes o la tecnología involucrada. Si producto de lo anterior, se daños, perjuicios, afectaciones, que ameriten asumir alguna responsabilidad el participante, exonerará a Credibanco frente a cualquier responsabilidad y asume ser responsable de dichos impactos (fraude, multas, sanciones, etc).

## **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 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 inmediato 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 del sistema y de los medios e instrumentos de pago aceptados en este, así como la toda la información necesaria para comprobar la promoción y educación del SPBVI administrado por Credibanco de acuerdo al presente reglamento y su manual operativo, además 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 y/o el Banco de La República.

Este deber comporta como mínimo, informar acerca de las características y medidas de manejo de los productos o servicios, así como el funcionamiento del SPBVI administrado por Credibanco, 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 costos y requisitos de vinculación del comercio de cada uno de los adquirentes participantes en el sistema, 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 y/o Banco de la República en la regulación de la transparencia de los plazos de acreditación de los fondos a sus consumidores financieros 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 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 (consumidor financiero) 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, revele o genere 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 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 u otros actores que hagan parte de la cadena de valor y/o Credibanco, según el caso, o que se refieran a sus Cuentahabientes, Clientes, Usuarios, Entidades Participantes, Proveedores de Servicios de Pago, 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 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 instrumentos de pago 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 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 de los participantes 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 cualquier entidad necesaria 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, participante del SPBVI administrado por Credibanco, el establecimiento de comercio, el Beneficiario o el respectivo cliente (consumidor), entre otras personas que cuenten con la titularidad de la información o con un acceso para usos legítimos hayan autorizado o autoricen su uso a Credibanco S.A, frente a lo cual los participantes del SPBVI se abstendrán de limitar el acceso o la búsqueda de dicha autorización, y asumen el compromiso, para aquellos casos cuando Credibanco lo estime necesario, de entregar la información del titular tomando en cuenta las disposiciones legales aplicables. 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 aquellas normas que reglamenten o desarrollen. 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 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 .
  - 2.1.4 Solicitar información acerca de los consumidores financieros 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 autorizados conforme a la ley estatutaria.
- 2.2.5 Principio de temporalidad de la información: La información del titular no podrá ser suministrada a 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 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 cuentahabientes 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 Otorgar y revocar autorización de tratamientos de sus datos personales, así como instruir la eliminación o entrega de información al titular o tercero definido por este,
  - 3.1.3 Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe por la ley como requisito para el Tratamiento.
  - 3.1.4 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.
  - 3.1.5 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.
  - 3.1.6 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.
  - 3.1.7 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 del sistema de pagos y se limita a adelantar los procesos de compensación y liquidación previstos en el ordenamiento lo que se extiende a la participación en los procesos de devolución y reversión relacionados con 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: [privacidaddatos@Credibanco.com](mailto:privacidaddatos@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, iniciación de pago, así como las actividades relacionadas con el procesamiento y suministro de tecnología de corresponsales, 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: [privacidaddatos@Credibanco.com](mailto:privacidaddatos@Credibanco.com)

## CAPÍTULO QUINTO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y NUBE

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 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.
  - 1.5 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.
  - 1.6 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: CUM211-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 Banco de la República.
4. 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.
5. La entidad administradora del sistema de pagos, sus participantes y los proveedores de la cadena de valor, estarán obligados de manera especial a:
  - 5.1 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.
  - 5.2 Realizar pruebas de análisis de vulnerabilidades y penetración en la infraestructura tecnológica requerida para la prestación del servicio, con una periodicidad mínima de dos (2) veces por año, asegurando la remediación de las vulnerabilidades críticas, altas, medias y bajas.
  - 5.3 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](mailto: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.
  - 5.4 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.

- 5.5 Contar con procedimientos a seguir cuando se encuentra evidencia de alteración de la información.
- 5.6 Contar y mantener con mecanismos idóneos y buenas prácticas que permitan proteger la información ante los posibles ataques cibernéticos.
- 5.7 Implementar autenticaciones sólidas, que contemplen como mínimo los siguientes aspectos: contraseñas alfanuméricas, caracteres especiales, longitud mínima de 12 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.
- 5.8 Alertar y colocar en cuarentena (físico y lógico) los dispositivos que realizan actividades sospechosas como se observa a través de la correlación de eventos.
- 5.9 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.
- 5.10 Implementar un sistema de Detección y prevención de intrusos IDS/IPS o activar esta funcionalidad en el Firewall.
- 5.11 Realizar una configuración en los servidores con una guía que permita la definición adecuada de los usuarios (para este caso se entienden por quienes utilizan los servidores) 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).
- 5.12 Instalar un antivirus y antispyware en los servidores que se encuentra almacenada y procesada la información.
- 5.13 Implementar controles para la protección de ataques cibernéticos, tales como, pero no limitándose a estos DDoS, DoS,

SQL- Inyección, Suplantación, Malware, Ransomware, Bonet, trojanos, gusanos y Phishing.

- 5.14 Suministrar a Credibanco las evidencias para el cumplimiento de estas obligaciones, en caso de ser requeridas por los entes reguladores y/o auditores.
- 5.15 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.
- 5.16 Implementar certificados digitales para la exposición de API/Webservices TLS 1.3 SHA 256 como mínimo y en todo caso, el uso de protocolos seguros, en el caso que aplique.
- 5.17 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.
- 5.18 Cumplir con los estándares de industria y reglamentación local para el tratamiento y protección de los datos.
- 5.19 Las entidades participantes se comprometen a:
  - 5.19.1 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.

- 5.20 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.
- 5.21 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.
- 5.22 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/o RSA 2048 o superior.

Respecto al cumplimiento de seguridad de la información y ciberseguridad en entornos nube, las siguientes obligaciones, deberán ser cumplidas por todos los participantes cuando presten sus servicios haciendo uso de cualquier tipo de nube (SaaS, PaaS, IaaS):

- Acreditar, entregar y renovar la certificación ISO 27001 en su versión vigente durante la relación contractual y ejecutar buenas prácticas de seguridad en la nube, tales como ISO 27017 (Controles de Seguridad para Servicios Cloud) y ISO 27018 (Protección Información Personal Nube) y/o mejorar las practicas que reemplacen, sustituyan o modifiquen estos estándares.
- Elaborar y mantener a disposición de CREDIBANCO los informes de controles de organización de servicios (SOC1, SOC2, SOC3).
- Asegurar que en las jurisdicciones en donde se procesará la información suministrada por CREDIBANCO, cuente con normas equivalentes o superiores a las aplicables en Colombia, relacionadas con la protección de datos personales y penalización de actos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos.
- Contar con mecanismos y procedimientos de respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de CREDIBANCO cuando así lo requiera.

- Garantizar la independencia de la información suministrada por CREDIBANCO y de sus copias de respaldo de la información de las otras entidades que procesen en la nube. La independencia se puede dar a nivel lógico o físico.
- Cifrar la información clasificada por CREDIBANCO 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.
- Administrar los usuarios y privilegios para el acceso a los servicios ofrecidos, así como a las plataformas, aplicaciones y bases de datos que operen en la nube, dependiendo del modelo de servicio contratado.
- Monitoreo de los servicios contratados y que permita la detección de operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera.
- Garantizar que los canales de comunicación se encuentren cifrados de extremo a extremo usando estándares y algoritmos seguros, que no hayan sido vulnerados y que sean reconocidos internacionalmente por organizaciones de seguridad como NIST y SANS.
- Garantizar que, en el evento de toma de posesión de CREDIBANCO, la SFC, Fogafín, Fogacoop, o quienes éstas designen, puedan acceder a la información y a la administración de los sistemas de información que operan en la nube.
- Asegurar que la información que se procese en la nube es de propiedad de CREDIBANCO, y por ende no podrá ser usada para ningún propósito diferente al contratado.
- Informar oportunamente a CREDIBANCO cualquier evento o situación que pudiera afectar significativamente la prestación del servicio, la reputación, sus datos y no permita el cumplimiento de las obligaciones frente a los consumidores financieros.
- Contar con procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o información.
- Reportar cualquier evento y/o incidente de Seguridad de la información y Ciberseguridad a CREDIBANCO en los siguientes tiempos según su criticidad:
  - Nivel Crítico: Inmediato
  - Nivel Alto: 8 horas
  - Nivel Medio: 12 horas
  - Nivel Bajo: 24 horas
- Realizar un borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice la relación contractual y entregar a CREDIBANCO las evidencias de dicho borrado.
- Disponer de técnicas de múltiple factor de autenticación orientadas a las buenas prácticas de seguridad publicadas por NIST, para el acceso a las

consolas de administración por parte de CREDIBANCO en los servicios contratados.

CREDIBANCO o un tercero autorizado por CREDIBANCO, podrá realizar auditorías anuales, con el fin de determinar el cumplimiento de los controles de seguridad de la información, ciberseguridad, nube y/o PCI DSS (este último siempre y cuando aplique).

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

### CAPÍTULO PRIMERO. LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR INMEDIATO

#### 1. Obligaciones Generales del Administrador del Sistema de Pagos De Bajo Valor Inmediato.

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 e iniciación de pagos.
- 1.4 No restringir a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras del sistema de pago de bajo valor inmediato.
- 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 requisitos y condiciones específicas de este sistema de pagos inmediato.
- 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 y/o Receptora.
- 1.10 Cumplir con los lineamientos y requerimientos de normas legales relacionadas con su actividad, dentro de los cuales se encuentran, pero no se limitan a estas, las circulares y resoluciones expedidas por el Banco de la república que reglamentan la interoperabilidad del Sistema de Pagos Inmediato en Colombia, así como los demás cuerpos normativos que las actualicen, modifiquen, deroguen, o reemplacen en el futuro.
- 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 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 inmediatos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

- 1.13 Procesar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas e implementar los controles de riesgo necesarios para su aceptación, únicamente para aquellas que hayan surtido el proceso de Resolución de la Llave.
- 1.14 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.
- 1.15 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.
- 1.16 Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 1.17 Informar a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema de pagos.
- 1.18 Establecer el procedimiento operativo que debe seguirse para recibir las Llaves de un Participante que se vincule al SPBVI y para eliminar las Llaves de un Participante que se desvincule del SPBVI, cumpliendo los lineamientos que defina el Banco de la República. Estos se detallan en el manual operativo.
- 1.19 Mantener sincronizada la información contenida en su Directorio Federado con el Directorio Centralizado.
- 1.20 Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:
  - 1.20.1 Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
  - 1.20.2 Transparencia.
  - 1.20.3 Promoción de la libre y leal competencia.
  - 1.20.4 No abuso de la posición dominante.

1.20.5 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.

1.20.6 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 cliente final y son aquellos, y no Credibanco, 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 la infraestructura que es de administración exclusiva de Credibanco, solo en cuanto le corresponda a su gestión

exclusiva, 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, liquidación monetaria, resolución de Llave, 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, conjuradas, o de control exclusivo por parte de Credibanco, 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, solicitud por parte de cualquier autoridad (Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, quienes hagan sus veces, u otras) o readecuación de los equipos, debiéndose avisar previamente a los Participantes o a los terceros contratantes del caso en un término no menor a 5 días calendario
- 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.

- 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.

- 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, u otros documentos involucrados en el sistema de pagos de bajo valor inmediato se deben cumplir las condiciones de incumplimiento detalladas en el presente reglamento.

- 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. Así mismo, Credibanco no será responsable por falla, interrupción, caída, suspensión, u otras causas que no permitan la correcta ejecución de los diferentes procesos de los que trata el presente reglamento, cuando se produzca en sistemas no controlados o administrados por Credibanco o causadas por terceros distintos a Credibanco o cuando no sea de exclusiva responsabilidad de Credibanco, como es el caso, pero sin limitarse a este, del mecanismo para la liquidación (MOL) o directorio centralizado (DIICE) administrado por el Banco de la República.

## CAPÍTULO SEGUNDO. DE LOS ORIGINADORES

### 1. Aspectos generales.

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes Originadores del Sistema de Pago Inmediato 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 Originadores están obligados principalmente a honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus Cuentahabientes, de conformidad con las reglas del Sistema de Pago de Credibanco y aquellas provenientes de entidades reguladoras de SPBVI.

El Originador se adhiere, frente a cualquier medio de pago que ofrezca y/o instrumento de pago que emita, a las reglas que fija el presente reglamento, y/o las normas y reglas de carácter legal o convencional, lo que comprende su adhesión y cumplimiento:

- 1.1. Del presente Reglamento de Funcionamiento y sus manuales operativos.
- 1.2. 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.
- 1.3. De las definiciones realizadas por la Asamblea, la Junta Directiva de Credibanco y los diferentes comités decisorios que se realizan dentro de Credibanco.

## **2. Obligaciones Generales de las entidades originadoras.**

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

- 2.1 Procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin incurrir en prácticas discriminatorias, incluidas las señaladas por la regulación dada por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o el Banco de la República de Colombia, o cualquier autoridad.
- 2.2 Adoptar, implementar y disponer de mecanismos tecnológicos y funcionales que permitan la Interoperabilidad en las Operaciones Inter-SPBVI e Intra-SPBVI, en los términos señalados en el presente reglamento y la reglamentación local aplicable.
- 2.3 Desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre el funcionamiento del presente sistema de pagos de bajo valor inmediato, principalmente lo relacionado al sello, los procesos de gestión de las Llaves, las

Tecnologías de Acceso y demás aspectos señalados a nivel normativo. Estos programas se podrán realizar de manera coordinada con Credibanco.

- 2.4 Permitir que los procesos de gestión de las Llaves se puedan llevar a cabo en los Canales de Prestación de Servicios habilitados por el participante para ejecutar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.
- 2.5 Adecuar los Canales de Prestación de Servicios habilitados para iniciar de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de las Tecnologías de Acceso, siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.
- 2.6 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 Originadora debe contar con herramientas y procesos que afronten el riesgo operacional (SARO) ligado a su función de emisor de instrumentos de pago y contar con planes de continuidad y sistemas de contingencia en los términos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), y del presente Reglamento de Funcionamiento de Credibanco.

La Entidad Originadora 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 este reglamento y la legislación colombiana.

No obstante, lo anterior, en la relación que acuerde con sus 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.

- 2.7 Contar con políticas y altos 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 demás reglamentación aplicable.

- 2.8 La Entidad Originadora deberá permitir y atender las visitas de auditoría programadas previamente por Credibanco, en desarrollo de su condición de administradora del Sistema de Pago, prestándole(s) la colaboración que le sea requerida.
- 2.9 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.
- 2.10 La Entidad Originadora 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.
- 2.11 La Entidad Originadora 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.
- 2.12 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.
- 2.13 La Entidad Originadora deberá dar cumplimiento a las exigencias de la legislación colombiana en materia de conocimiento del cliente.
- 2.14 La Entidad Originadora deberá efectuar un seguimiento y monitoreo de las transacciones de sus cuentahabientes, 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 Originadora 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 Originador 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/o del sistema de pagos de Credibanco. Ante fallas técnicas y/o incumplimientos frente a esta obligación por parte del originador, que deriven en fraudes, este exonera a Credibanco frente a cualquier responsabilidad y asume ser responsable de dichos fraudes.

- 2.15 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 Originadora, según aplique, deberá generar y remitir, con la periodicidad prevista en la regulación, a cada uno de sus 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 los instrumentos de pago aceptados en el sistema de pagos administrado por Credibanco.

Así mismo, la Entidad Originadora está obligada, según aplique, a suministrar información clara, suficiente y adecuada a sus clientes, o a quien estos indiquen en los términos definidos por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica 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 los instrumentos y medios 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.

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.

- 2.16 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.
- 2.17 Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 2.18 Además de lo dispuesto en el presente reglamento y en los reglamentos operativos que apliquen al respectivo instrumento de pago, el Originador 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) y Banco de la República.
- 2.19 Contar con mecanismos de autenticación e instrumentos de monitoreo y prevención del fraude.
- 2.20 Definir frente al sistema si emprende directamente y por sí misma la gestión integral de los procesos de mensajería 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 del Sistema de Pago de Credibanco.
- 2.21 Realizar la autorización de las operaciones iniciadas con los instrumentos de pago emitidos por ella, corroborando la suficiencia de fondos, estado activo del instrumento 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.
- 2.22 La Entidad Originadora 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 instrumentos de pago que en su dinámica acepte o desarrolle el Sistema de Pagos administrado por Credibanco, el Originador de dichos instrumentos, deberá dar un número de autorización a través de las diversas modalidades de acceso que se encuentran instaladas o que a futuro se instalen.

- 2.23 Honrar la compensación y liquidación de operaciones del sistema. La Entidad Originadora debe honrar todas las transacciones que presenten las Entidades Receptoras (Adquirentes) en el proceso de compensación y liquidación. Así las cosas, la Entidad Originadora debe responder por toda transacción autorizada o aprobada.
- 2.24 Revisar y conciliar el movimiento reportado en la compensación con sus propios registros. La Entidad Originadora debe realizar la conciliación diaria de las transacciones objeto de autorización, que le llegan para cobro en el proceso de la compensación.

En desarrollo de lo anterior:

- 2.24.1 La Entidad Originadora deberá ejercer un control adecuado de los riesgos de fraude de los medios de pago y los instrumentos de pago del que sea emisora, titular o licenciataria, según el caso.
- 2.24.2 La Entidad Originadora deberá analizar y monitorear la actividad de sus medios e instrumentos de pago.
- 2.24.3 La Entidad Originadora deberá reportar a Credibanco las situaciones que considere sospechosas para la prevención del fraude.
- 2.24.4 La Entidad Originadora 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.
- 2.24.5 La Entidad Originadora deberá implementar las funciones de administración de fraude indicadas en este reglamento.
- 2.24.6 La Entidades Originadora 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.
- 2.25 Prevenir el riesgo de Repudio. La Entidad Originadora deberá prever los mecanismos contractuales con sus Cuentahabientes, titulares de medios 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 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 datos, 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 participante, por las autorizaciones que tramite a través de dicho sistema.

2.26 Asumir el riesgo crediticio. Es obligación de la Entidad Originadora asumir el riesgo crediticio, de acuerdo con el análisis y evaluación de riesgo y capacidad de pago del cuentahabiente, así como controlar que el cuentahabiente no exceda los montos a la vista, sin su autorización.

2.27 Atender y tramitar las controversias, de acuerdo con este reglamento. La Entidad Originadora debe atender y administrar las controversias y reclamaciones de los cuentahabientes de otros instrumentos de pago. Lo anterior comprende:

2.27.1 La obligación de la Entidad Originadora de ejercer las acciones de reversión a que haya lugar por los incumplimientos en las normas definidas del sistema de Pago administrado por Credibanco.

2.27.2 La obligación de contar con sistemas de atención al 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 Originadora en cada caso, se procure mantener satisfecho al Cuentahabiente como cliente financiero y protegerlo de acuerdo con 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 Cuentahabiente a otra entidad, efectuando un manejo coordinado e integral del caso por el primer canal de acceso del respectivo reclamo.

2.27.3 Sin relevar la responsabilidad que tienen las Entidades Originadoras en el proceso de resolución de controversias, Credibanco prestará

todo el apoyo que éstas requieran para la presentación y solución de las mismas.

- 2.28** Frente a todas las operaciones, incluidas aquellas provenientes de iniciadores de pago, para que las órdenes de pago sean tramitadas en el sistema de pagos, las entidades emisoras u originadoras deberán, en todos los casos, autenticar al ordenante. Esta autenticación y confirmación del resultado de la operación deberá realizarse de acuerdo con las reglas que para el efecto dicte la Superintendencia Financiera de Colombia. El resultado de la autenticación y confirmación de la operación debe ser informada a Credibanco.
- 2.29
- 2.30 El resultado de la autenticación y confirmación de la operación debe ser informada al iniciador de pago por medio de Credibanco S.A., cuando sea esta la EASPBVI a través de la cual se recibió la orden de pago o transferencia de fondos.
- 2.31 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.
- 2.32 2.21 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.
- 2.33 Garantizar el cumplimiento de los requisitos operacionales del sistema de pagos de bajo valor inmediato detallados en el presente reglamento y sus anexos.
  - 2.34 Garantizar que su cuenta de depósito (CUD) del Banco de la República, destinada para ejecutar las operaciones de pagos y/o transferencias inmediatas, contará, en todo momento, con los fondos suficientes para que se lleven a cabo las operaciones.
  - 2.35 Adecuar los canales de prestación de servicios dispuestos para adelantar todos los procesos de gestión de las Llaves descritos en la circular DSP-465 siguiendo los lineamientos de cada proceso establecido en la circular citada y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
  - 2.36 Bloquear y/o cancelar las Llaves solo en los casos que están descritos en la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
  - 2.37 Implementar la funcionalidad de generación, lectura y/o uso de los códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar órdenes de pagos y/o transferencias de fondos inmediatas, según lo indicado en el numeral 3.4.7 de la circular DSP-465, otros aparte de la misma circular y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen en esta materia.
  - 2.38 Cumplir con la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia frente al ofrecimiento de códigos QR para la realización de operaciones monetarias.

- 2.39 Adecuar los canales dispuestos para iniciar operaciones inmediatas empleando los códigos QR de acuerdo con lo establecido por la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.40 Cumplir con los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo de acuerdo con lo previsto por la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.41 Cumplir con los procesos de conciliación definidos en la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.42 Aprovisionar en las cuentas de depósito los recursos necesarios para la liquidación de las ordenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas en el MOL (Mecanismo Operativo para la Liquidación) previsto en la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.43 Atender y gestionar las peticiones, quejas, y reclamos por el procesamiento de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas, siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011, la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, circular DSP-465, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen, complementen, o reglamenten.
- 2.44 Atender, gestionar y cumplir los procedimientos de devolución y reversión de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas establecidos en la circular DSP-465, y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.45 Incluir en las campañas de educación financiera material específico enfocado en la prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas.
- 2.46 Cumplir con la totalidad de las obligaciones relacionadas con la experiencia de la cliente definida en la circular DSP-465, sus anexos y demás circulares que la complementen modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.

- 2.47 Procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin que involucre prácticas discriminatorias a las que hace referencia el artículo 5 de la resolución externa 6 del 31 de octubre de 2023 del Banco de la República y aquellas relacionadas con la experiencia del Cliente de que trata el artículo 17 de la misma resolución y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen en esta materia.
- 2.48 Permitir a sus clientes la selección libre de la Llave.
- 2.49 Adoptar el sello indicado por Credibanco en los canales de prestación de servicios habilitados para para ejecutar las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas, y en los canales de comunicación, conforme lo señalado por la resolución externa 6 del 31 de octubre de 2023 del banco de la república, circular dsp-465 sus anexos y demás circulares que la complementen modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.50 Cumplir con los lineamientos y requerimientos de normas legales relacionadas con su actividad, dentro de los cuales se encuentran, pero no se limitan a estas, las circulares y resoluciones expedidas por el Banco de la república que reglamentan la interoperabilidad del Sistema de Pagos Inmediato en Colombia, así como los demás cuerpos normativos que las actualicen, modifiquen, deroguen, o reemplacen en el futuro.
- 2.51 Obligaciones de los participantes frente a las llaves Los participantes deberán adecuar los canales de Prestación de Servicios dispuestos para realizar Órdenes de pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, empleando las llaves. Frente al proceso de gestión de llaves, los participantes deberán:
- a. Informar a sus Clientes, de manera clara y comprensible, que las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas se podrán iniciar en el plazo definido por el Participante, sin embargo, dicho tiempo no podrá superar dos (2) horas a partir desde el momento en el que Cliente haya recibido el mensaje de proceso exitoso del registro, modificación, portabilidad, o reactivación de la Llave.
  - b. Actualizar en el Directorio Federado de Credibanco, la totalidad de la información de estos procesos y la que se derive de ella, en tiempo real una vez sea notificado el Cliente haya recibido notificación de haber realizado el proceso de manera exitosa.

c. Informar a sus clientes sobre las características y usos de las llaves, así como los términos y condiciones de los procesos de gestión.

d. Dar cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data, en particular, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten, incluyendo la autorización de sus Clientes que permita el tratamiento de los datos personales relacionados con las Llaves.

e. Seguir las actividades definidas descritas anteriormente y a lo largo del presente documento para los procesos de gestión de llaves.

f. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para iniciar las diferentes operaciones con y sobre las Llaves.

2.52 Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este reglamento y las reglamentaciones aplicables.

## CAPÍTULO TERCERO. DE LOS RECEPTORES

### 1. Aspectos generales.

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes **Receptores**, quienes pueden ser receptores de beneficiario no comerciantes y receptores de beneficiarios comerciantes, en dado caso el receptor de beneficiarios comerciantes será entendido como un Adquirente, 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 y cumplir con las obligaciones inherentes al papel que desempeñen como adquirentes, según el caso. En dicho carácter, se adhieren al presente reglamento 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 De la regulación estatal que rige y disciplina la actividad adquirente, incluyendo la regulación prudencial de la Superintendencia Financiera de Colombia y/o Banco de la República de Colombia.
- 1.2 Del presente Reglamento de Funcionamiento y sus manuales operativos.
- 1.3 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.
- 1.4 De las definiciones realizadas por la Asamblea, la Junta Directiva de Credibanco y los diferentes comités decisorios que se realizan dentro de Credibanco.

### 2. Obligaciones Generales de los receptores (Comercios y/o personas).

Son obligaciones generales de las entidades receptoras, 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. Procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin incurrir en conductas discriminatorias, incluidas las señaladas por la regulación dada por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco de la República de Colombia, o cualquier otra autoridad.
- 2.3. Adoptar, implementar y disponer de mecanismos tecnológicos y funcionales que permitan la Interoperabilidad en las Operaciones Inter-SPBVI e Intra-SPBVI, en los términos señalados en el presente reglamento y la reglamentación local aplicable.
- 2.4. Desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre el funcionamiento del presente sistema de pagos de bajo valor inmediato, principalmente lo relacionado al sello, los procesos de gestión de las Llaves, las Tecnologías de Acceso y demás características. Estos programas se podrán realizar de manera coordinada con Credibanco.
- 2.5. Permitir que los procesos de gestión de las Llaves se puedan llevar a cabo en los Canales de Prestación de Servicios habilitados para ejecutar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.
- 2.6. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios habilitados para iniciar de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de las Tecnologías de Acceso, siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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 otros reguladores.
- 2.9. 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.

- 2.10. Cumplir con los deberes de información a sus clientes y el mercado, así como observar las normas que regulan la protección del consumidor financiero.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
- 2.13. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su propia actividad.
- 2.14. Honrar la compensación y liquidación de las operaciones del sistema y realizar los abonos en cuenta en favor de los Beneficiarios con los que tenga relación.
- 2.15. Revisar y conciliar en forma diaria el movimiento reportado en la compensación con sus propios registros.
- 2.16. 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, 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.
- 2.17. Pactar y asegurarse de que los comercios 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.
- 2.18. Atender y tramitar las controversias, de acuerdo con este reglamento. La Entidad Receptora, debe atender y administrar las controversias y reclamaciones de los Cuentahabientes
- 2.19. Realizar la constitución de las garantías y colaterales cuando le resulten exigibles.
- 2.20. 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.

- 2.21. Garantizar que en su relación contractual con los PSP para el desarrollo de una o varias de sus funciones, se establezcan las siguientes obligaciones:
- 2.22. Cumplir tanto para su conexión inicial con el SPBVI, 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.
- 2.23. 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.
- 2.24. 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.
- 2.25. Suscribir los documentos de conexión para el PSP, establecidos por Credibanco.
- 2.26. Notificar a Credibanco la actualización de la información de sus clientes, relacionada con la gestión de Llaves, fraudes o cualquier evento de seguridad, datos de la cuenta vinculada a la(s) Llave(s) y demás requerida en el cuerpo del reglamento, sus anexos y la reglamentación aplicable, en los tiempos definidos por la reglamentación vigente. En ausencia de tiempo definido por la reglamentación, dicha notificación a Credibanco se hará de acuerdo con lo definido en el manual de operaciones (anexo 2).
- 2.27. Adecuar los canales de prestación de servicios dispuestos para adelantar todos los procesos de gestión de las Llaves descritos en la circular DSP-465 siguiendo los lineamientos de cada proceso establecido en la circular citada y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.

- 2.28. Bloquear y/o cancelar las Llaves solo en los casos que están descritos en la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.29. Implementar la funcionalidad de generación, lectura y/o uso de los códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar órdenes de pagos y/o transferencias de fondos inmediatas, según lo indicado en el numeral 3.4.7 de la circular DSP-465, otros aparte de la misma circular y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen en esta materia.
- 2.30. Cumplir con la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia frente al ofrecimiento de códigos QR para la realización de operaciones monetarias.
- 2.31. Adecuar los canales dispuestos para iniciar operaciones inmediatas empleando los códigos QR de acuerdo con lo establecido por la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.32. Cumplir con los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo de acuerdo con lo previsto por la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.33. Cumplir con los procesos de conciliación definidos en la circular DSP-465 y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.34. Atender y gestionar las peticiones, quejas, y reclamos por el procesamiento de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas, siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011, la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, circular DSP-465, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen, complementen, o reglamenten.
- 2.35. Atender, gestionar y cumplir los procedimientos de devolución y reversión de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas establecidos en la circular DSP-465, y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.

- 2.36. Incluir en las campañas de educación financiera material específico enfocado en la prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas.
- 2.37. Cumplir con la totalidad de las obligaciones relacionadas con la experiencia de la cliente definida en la circular DSP-465, sus anexos y demás circulares que la complementen modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.38. Procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin que involucre prácticas discriminatorias a las que hace referencia el artículo 5 de la resolución externa 6 del 31 de octubre de 2023 del Banco de la República y aquellas relacionadas con la experiencia del Cliente de que trata el artículo 17 de la misma resolución y demás circulares que la complementen, modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen en esta materia.
- 2.39. Permitir a sus clientes la selección libre de la Llave.
- 2.40. Adoptar el sello indicado por Credibanco en los canales de prestación de servicios habilitados para para ejecutar las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas, y en los canales de comunicación, conforme lo señalado por la resolución externa 6 del 31 de octubre de 2023 del banco de la república, circular dsp-465 sus anexos y demás circulares que la complementen modifiquen, deroguen, actualicen o reemplacen.
- 2.41. Cumplir con los lineamientos y requerimientos de normas legales relacionadas con su actividad, dentro de los cuales se encuentran, pero no se limitan a estas, las circulares y resoluciones expedidas por el Banco de la república que reglamentan la interoperabilidad del Sistema de Pagos Inmediato en Colombia, así como los demás cuerpos normativos que las actualicen, modifiquen, deroguen, o reemplacen en el futuro.
- 2.42. Obligaciones de los participantes frente a las llaves Los participantes deberán adecuar los canales de Prestación de Servicios dispuestos para realizar Órdenes de pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, empleando las llaves. Frente al proceso de gestión de llaves, los participantes deberán:

a. Informar a sus Clientes, de manera clara y comprensible, que las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas se podrán iniciar en el plazo definido por el Participante, sin embargo, dicho tiempo no podrá superar dos (2) horas a partir desde el momento en el que Cliente haya recibido el mensaje de proceso exitoso del registro, modificación, portabilidad, o reactivación de la Llave.

b. Actualizar en el Directorio Federado de Credibanco, la totalidad de la información de estos procesos y la que se derive de ella, en tiempo real una vez sea notificado el Cliente haya recibido notificación de haber realizado el proceso de manera exitosa.

c. Informar a sus clientes sobre las características y usos de las llaves, así como los términos y condiciones de los procesos de gestión.

d. Dar cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data, en particular, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten, incluyendo la autorización de sus Clientes que permita el tratamiento de los datos personales relacionados con las Llaves.

e. Seguir las actividades definidas descritas anteriormente y a lo largo del presente documento para los procesos de gestión de llaves.

f. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para iniciar las diferentes operaciones con y sobre las Llaves.

2.43. Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este reglamento o por la ley.

### **3. Alcances especiales de las obligaciones de los Receptores (Adquirentes).**

#### **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 el presente 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](http://www.Credibanco.com.co)
- 3.1.2. Cumplir las condiciones tecnológicas para operar como Participante Receptor (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.

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 administradas o aceptadas por el Sistema de Pago Credibanco, se ajusten a los estándares 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.

- 3.1.3. Conocer a sus clientes: La Entidad Adquirente, y/o Receptora, 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 acordados 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 y/o Receptoras 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 Clientes, o para el caso específico de comercios, 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 Receptora, 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 Cliente: La Entidad Receptora y/o Adquirente, 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 por medio del Directorio de Llaves, acorde con el flujo de novedades establecido para tal fin.

**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 y/o Receptora, 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 y/o Receptora.
- 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) 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.
- f) 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 o modelo receptor con cliente que no es un establecimiento de comercio: La Entidad Adquirente/receptora es responsable de la Afiliación de los comercios y/o personas no comerciantes, mediante la formalización de un contrato o negocio jurídico en el que, aparte de regular libremente su relación de servicio y la

vinculación para el caso de los comercio u otra entidad al sistema de pagos, refleje en lo pertinente los requisitos que exija el sistema de Credibanco, y se definan las comisiones para que las transacciones realizadas, con los instrumentos de Pago autorizados por el Sistema de Pagos Inmediatos de Credibanco.

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.

La Entidad Adquirente negociará libremente con cada Establecimiento de Comercio, las respectivas comisiones de adquirencia.

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 y/o Receptora 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 y/o Receptora, 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 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 esté 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 y/o Receptora, 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 revertir operaciones de acuerdo con las causales 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 vincular al comercio en el SPBVI 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. La entidad adquirente deberá entregar al SPBVI la información necesaria, definida en el presente reglamento y regulación colombiana, de sus comercios para fines de la compensación y liquidación.

- 3.1.8. Control del Riesgo Operacional: Es obligación de la Entidad Adquirente, 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), 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.

- 3.1.9. Compensación:

- a) Operaciones Electrónicas:

Toda operación debe ser honrada por las Entidades Participantes a través del pago de la compensación del Sistema Credibanco liquidada en el MOL y/o el abono en cuenta a favor del Beneficiario.

En el caso de que la venta no se refleje dentro de la cuenta de depósito del Beneficiario de manera inmediata (no más de 45 segundos) siguientes a su ocurrencia, éste podrá tramitar ante su Entidad Adquirente y/o Receptora 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 originador (Emisor), corriendo el riesgo crediticio por cuenta del Beneficiario.

- 3.1.10. Posición Propia: La Entidad Adquirente y/o Receptora, según aplique, asume posición propia frente a las operaciones que le deposite el Beneficiario, lo cual le obliga a honrar las transacciones tramitadas correctamente a sus Clientes, esto es, con observancia de las obligaciones de cotejo a su cargo y presentadas dentro de los plazos previstos.

En desarrollo de lo anterior, es obligación de la Entidad Participante, el depósito en la cuenta del beneficiario ,.

Credibanco remitirá a la Entidad Adquirente y/o Receptora, según el caso, al cierre de cada día, el archivo correspondiente a las operaciones electrónicas procesadas en el mismo día, para procesos de conciliación de la entidad, este archivo se entrega como elemento adicional y complementario a las fuentes, procesos y herramientas que debe asegurar tener la entidad para realizar sus conciliaciones. Credibanco no será responsable de las decisiones tomadas por parte de la entidad fundamentadas en el archivo enviado, el cual, tiene como único carácter el de apoyar y no ser principal.

Es obligación a cargo de la Entidad Adquirente y/o Receptora, 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 y/o Receptora, 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.

- 3.1.11. 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

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 recibidos, sin que esto suponga la asunción de Credibanco frente al fraude, reversión o devolución, Credibanco en ningún caso será responsable por el riesgo de fraude o la obligación de reversar o devolver un pago o transferencia de fondos.

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 devolución a través del API, cuando se tenga confirmación de un posible fraude notificado por el Emisor, Credibanco, INCOCREDITO o a solicitud expresa del comercio.

- 3.1.12. Información a Comercios y a clientes: Es obligación de la Entidad Adquirente y/o Receptora, según el caso, suministrar al Establecimiento de Comercio o cliente no comerciante, según el caso, la información sobre el movimiento de sus transacciones, reversiones, devoluciones, para que este pueda conciliar sus cuentas de adquirencia y/o depósito.
- 3.1.13. 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.
- 3.1.14. 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 administradora del Sistema de Pago Inmediato, prestando la colaboración requerida. Dicha entidad Participante deberá solicitar autorización a quien corresponda dentro de la entidad financiera para poder practicar la auditoría, 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 auditoría, autorizarla con el alcance solicitado o autorizarla con un alcance dado, diferente del solicitado. Las auditorías 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.

3.1.15. Otras Obligaciones: Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este Reglamento, y en la ley.

**3.1.16. 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, 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.

## CAPÍTULO CUARTO. DE LOS DIRECTOS PATROCINADORES (SPONSOR) & PARTICIPANTES INDIRECTOS

### 1. Aspectos generales

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes Patrocinadores (Sponsors) e indirectos frente a la operación de este, las cuales se enmarcan en el ciclo de vida de las transacciones que cursan por el sistema.

La función de Sponsor determina la modalidad de relacionamiento en la cual, la Entidad Patrocinadora presenta al Sistema de Pagos al participante indirecto con el compromiso de permitirle utilizar una o varias cuentas de depósito de la que es titular el participante directo y responder, solidariamente, ante el Sistema de Pagos inmediatos administrado por Credibanco ante un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aplicables al participante indirecto como Participante del Sistema de Pagos de Credibanco.

Los Patrocinadores están obligados a suscribir la documentación requerida por Credibanco como requisito para la aprobación del participante indirecto en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato administrado por Credibanco.

Por su parte, los participante Indirectos son aquellos participantes que, mediante convenio con el participante directo patrocinador tiene la posibilidad de utilizar una cuenta de depósito que será vinculada al MOL y poderla aprovisionar de recursos para ejecutar la liquidación de sus ordenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas procesadas a través del SPBVI administrado por Credibanco.

### 2. Obligaciones Especiales del participante Sponsor

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

- 2.1 Contar con una relación contractual vigente con la Entidad patrocinada (Participante Indirecto) en donde se detalle el acuerdo respecto a la cuenta CUD y demás aspectos que, de acuerdo con la reglamentación sobre el Sistema de Pagos de Bajo Valor del Banco de la República deba contener dicho acuerdo.

- 2.2 Cumplir las obligaciones a su cargo dentro del acuerdo con cada participante indirecto y demás definidas en el presente reglamento.
- 2.3 Dar cumplimiento a la reglamentación aplicable expedida por las autoridades competentes.
- 2.4 Cumplir con el proceso de vinculación al sistema administrado por Credibanco como participante "entidad vigilada" y Sponsor.
- 2.5 Evaluar el modelo de negocio del participante indirecto que será implementado en el sistema de pagos de bajo valor inmediato y patrocinado por el Sponsor.
- 2.6 Emitir certificación dirigida a Credibanco en donde se indique el cumplimiento de la obligación del relacionada en el numeral anterior (2.5) y se detalle el modelo de negocio evaluado junto con su viabilidad integral.
- 2.7 Notificar a Credibanco de manera inmediata la terminación, suspensión o cualquier alteración al convenio suscrito entre el Sponsor y el participante Indirecto, así como cualquier situación que sea identificada por el Sponsor y afecte en cualquier medida la operación, seguridad, estabilidad, calidad del sistema de pagos de bajo valor inmediato.
- 2.8 Cumplir con las obligaciones como participante receptor, adquirente, emisor, originador, según le sea aplicable de acuerdo con el modelo que, como sponsor, aprueba del participante indirecto. En caso de existir duda sobre cuales obligaciones le son aplicables, Credibanco indicara cuales de ellas aplican de acuerdo con el modelo presentado por el Sponsor y su patrocinado (Indirecto).
- 2.9 Las demás obligaciones establecidas en el cuerpo y anexos de este Reglamento, y en la ley.
- 2.10

### **3. Obligaciones Especiales del participante Indirecto.**

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

- 3.1 Contar con una relación contractual vigente con la Entidad Sponsor.
- 3.2 Dar cumplimiento a los parámetros técnicos, operativos, procesos y estándares definidos por el presente reglamento y sus anexos frente a las conexiones requeridas de directorios y sistemas que permitan procesar las transferencias de recursos, gestión de llaves y demás operaciones necesarias dentro del SPBVI.

- 3.3 Realizar sus procesos de aprovisionamiento del MOL a través de su Sponsor, definiendo los parámetros de liquidez PAL, PNR y PAC, mencionados en la sexta parte del presente reglamento.

## CAPÍTULO QUINTO. DE LOS INICIADORES DE PAGO

### 1. Aspectos generales

En el presente capítulo, se definen los derechos, obligaciones y responsabilidades principales que tienen los Participantes iniciadores de Pagos, 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 cumplir con las obligaciones inherentes al papel que desempeñen como Iniciador de Pagos. En dicho carácter, se adhieren al presente reglamento 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 las siguientes obligaciones:

- a) Ajustar y conservar, en todo momento, el correcto funcionamiento de sus sistemas para poder procesar las operaciones como iniciador de pagos.
- b) Se abstendrán de iniciar órdenes de pago sin haber sido autorizados previamente por el ordenante.
- c) Cada orden de pago o transferencia de fondos iniciada deberá ser autorizada por el Ordenante.
- d) Se abstendrán de solicitar a los Ordenantes más información de la estrictamente necesaria para iniciar la orden de pago o transferencia de fondos. En ningún caso podrán tener acceso a las claves, contraseñas o mecanismos de autenticación del Ordenante con su entidad emisora.
- e) Se abstendrán de administrar o entrar en tenencia de los fondos del ordenante.
- f) Cumplir con las reglas y estándares operativos, técnicos y de seguridad definidos en el presente reglamento y la regulación aplicable so pena de rechazo de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas si no se cumplen con los controles de riesgo establecidos por Credibanco S.A. Su procedimiento se encuentra detallado en el manual operativo del presente reglamento.
- g) Los iniciadores de pago deberán aportar la descripción y ejemplo de la solicitud del consentimiento específico del cliente y la arquitectura de su

infraestructura o plataforma tecnológica con énfasis en el tratamiento de dicho consentimiento.

- h) Para que las órdenes de pago sean tramitadas en el sistema de pagos administrado por Credibanco, las entidades emisoras u originadoras deberán, en todos los casos, autenticar al ordenante. Esta autenticación y confirmación del resultado de la operación deberá realizarse de acuerdo con las reglas que para el efecto dicte la Superintendencia Financiera de Colombia. El resultado de la autenticación y confirmación de la operación debe ser informada a Credibanco.
- i) Acatar y cumplir los términos y condiciones referentes a la notificación cuando se materialice el flujo de excepción 3 detallado en el manual operativo del presente reglamento.

## SEXTA PARTE. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

### CAPÍTULO ÚNICO. DE LA COMPENSACIÓN DEL SISTEMA

#### 1. Características básicas de la Compensación y Liquidación.

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.

La liquidación de las operaciones cursadas por el SPBVI administrado por Credibanco se realizará por medio del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) administrado por El Banco de la República.

El MOL permite liquidar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (OP/TF Inmediatas) contra las Cuentas de Depósito que los Participantes de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos mantienen en el Banco de la República. El MOL también genera reportes de movimientos, cuenta con un mecanismo de alerta y una funcionalidad para que los Participantes gestionen los recursos para la Liquidación de OP/TF Inmediatas. Para ello, el MOL procesa de manera individual e inmediata las instrucciones de Liquidación de las OP/TF Inmediatas enviadas por los SPBVI. La Liquidación se ejecuta contra los recursos que los Participantes deben tener disponibles en las Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL.

Por lo anterior, los participantes deberán tener activa y con fondos suficientes la cuenta de depósito (CUD) que será utilizada dentro del MOL de lo contrario, las OP/TF serán rechazadas.

Una función fundamental por parte de toda Entidad originadora en una operación inmediata, consiste en adelantar el proceso de autorización, que supone una comprobación de la identidad del consumidor y de los fondos o del cupo disponible del cuentahabiente o titular de un instrumento de pago y/o una verificación automatizada de los datos del mismo y de su 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 e inmediata liquidación.

Una función fundamental del Adquirente de Establecimientos de Comercio, además de realizar el proceso de vinculación de los Establecimientos de Comercio al sistema de pagos, consiste en descontar 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 Cuentahabientes.

La principal función de Credibanco como EASPBVI consiste en procesar la información transaccional disponible en sus sistemas de información con el objeto de discernir la resolución de la Llave y proceder a enviar la orden de liquidación al Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL).

La firmeza prevista para las autorizaciones impartidas por una Entidad Originadora 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 devolución o reversión, 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 locales previstas para la administración de devoluciones o reversiones.

## **2. Cuenta de depósito Banco de la República.**

La liquidación se realizará utilizando las cuentas CUD de cada uno de los participantes que se encuentren relacionadas en el proceso ante el MOL. Los Participantes podrán administrar los recursos disponibles en las Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL para la Liquidación de las OP/TF Inmediatas.

Los recursos que se destinan al aprovisionamiento del MOL para la Liquidación de las OP/TF Inmediatas deben estar disponibles en la Cuenta de Depósito Vinculada al MOL.

El aprovisionamiento del MOL se efectúa por los Participantes a través de la configuración de los siguientes parámetros en el Sistema de Cuenta de Depósito (CUD):

**Parámetro de Asignación de Liquidez (PAL):** Es el monto que cada Participante define de forma discrecional dentro de su Cuenta de Depósito Vinculada al MOL, con el fin de aprovisionar en el MOL los recursos necesarios para la Liquidación de las OP/TF Inmediatas.

Parámetro de Número de Retanqueos (PNR): es un número entero entre cero (0) y nueve (9) definido de manera discrecional por el Participante que determina las veces que se adiciona el PAL a los recursos aprovisionados en el MOL para la Liquidación de OP/TF Inmediatas

Parámetro de Alerta de Consumo (PAC): es un porcentaje entero entre 1% e inferior a 100% definido de manera discrecional por el Participante.

La configuración de estos parámetros por parte de los Participantes debe realizarse desde el Sistema de Cuentas de Depósito (CUD), dentro de su horario de operación

### **2.1. Vinculación de la Cuenta de Depósito al MOL por parte de un Participante Directo**

Un Participante Directo podrá vincular una de sus Cuentas de Depósito al MOL para efectos de la Liquidación de sus OP/TF Inmediatas. Para ello, el Participante Directo deberá remitir al Departamento de Sistemas de Pago del Banco de la República la solicitud de vinculación de la Cuenta de Depósito al MOL, de acuerdo con el modelo incluido en el Anexo 1 del presente reglamento

### **2.2. Vinculación de la Cuenta de Depósito al MOL por parte de un Participante Indirecto**

Un Participante Indirecto, a través de un convenio con un Participante Directo, podrá vincular al MOL una Cuenta de Depósito de la que sea titular el Participante Directo, para efectos de la Liquidación de las OP/TF Inmediatas del Participante Indirecto.

Con la presentación al Banco de la República de la solicitud de vinculación de la Cuenta de Depósito al MOL para un Participante Indirecto (Anexo 1), el Banco de la República entiende que entre el Participante Directo y el Participante Indirecto se ha suscrito un convenio, contrato o acuerdo por virtud del cual el Participante Indirecto ha autorizado al Participante Directo para realizar dicha solicitud de vinculación de Cuenta de Depósito para la Liquidación de OP/TF Inmediatas del Participante Indirecto

El participante Directo se obliga a garantizar el cumplimiento de las condiciones señaladas por la reglamentación aplicable al MOL y las cuentas CUD así como a mantener, en todo momento, los fondos disponibles para la

correcta operaciones de las OP/TF y abonar en la cuenta del participante indirecto los recursos que le correspondan.

### 3. Principales procesos del Sistema de Compensación y Liquidación.

Para las OP/TF Inmediatas, el proceso de Compensación y Liquidación se realiza a través del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) administrado por el Banco de la República. Desde CredibanCo se envían las instrucciones emitidas por los participantes para que se efectúe la operación, teniendo en cuenta el siguiente proceso:

1. El Participante Originador envía una instrucción de pago a CredibanCo luego de haber aplicado sus controles de riesgo para autorizar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata. Previo al envío deben haberse surtido al menos tres procesos: a) asignación de los recursos por parte de los Participantes en el Mecanismo Operativo para la Liquidación para asegurar la Liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, b) reserva de fondos del Cliente en su Medio de Pago por parte del Participante Originador y c) la Resolución de la Llave por parte del SPBVI haciendo uso de su Directorio Federado.
2. CredibanCo aplica sus controles de riesgo de acuerdo con los procedimientos detallados en el manual de operaciones.
3. CredibanCo compensa y envía la instrucción de pago al Mecanismo Operativo para la Liquidación.
4. El Mecanismo Operativo para la Liquidación realiza la reserva de fondos del Participante Originador luego de validar las reglas de liquidez.
5. El Mecanismo Operativo para la Liquidación enruta la instrucción de pago a CredibanCo
6. CredibanCo o la EASPBVI envía la instrucción de pago al Participante Receptor.
7. El Participante Receptor valida que el Medio de Pago del Beneficiario pueda recibir el pago (validación de estado, monto, etc.).
8. El Participante Receptor envía el mensaje de validación a CredibanCo o a la EASPBVI.
9. CredibanCo o la EASPBVI Receptora da por aceptada la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata e informa al Mecanismo Operativo para la Liquidación.
10. El Mecanismo Operativo para la Liquidación ejecuta la instrucción de la Liquidación de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.
11. El Mecanismo Operativo para la Liquidación envía el mensaje de confirmación de la liquidación a CredibanCo o la EASPBVI Receptora.

12. CredibanCo o la EASPBVI Receptora envía los mensajes de notificación del débito y acreditación de los recursos a los Participantes.
13. El Participante Originador y el Participante Receptor debitan y acreditan los recursos en el Medio de Pago de sus Clientes y les envían mensaje de confirmación.

#### **4. Controles ejecutados por el MOL**

El MOL ejecuta los siguientes controles una vez recibe desde CredibanCo una instrucción de Liquidación de una OP/TF Inmediata:

- Verifica que los NIT o códigos remitidos por la EASPBVI para los Participantes que intervienen en la OP/TF Inmediata tengan asociada una Cuenta de Depósito Vinculada al MOL, en estado activa y sin bloqueos que afecten el rol de cada Participante en la operación.
- Valida que el monto de cada OP/TF Inmediata no supere el valor máximo establecido en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465.
- Verifica que la Cuenta de Depósito Vinculada al MOL del Participante Originador cuente con los recursos suficientes para la Liquidación de la OP/TF Inmediata.
- Ejecuta la reserva de fondos en la Cuenta de Depósito Vinculada al MOL del Participante Originador para cada OP/TF Inmediata.
- Valida la confirmación remitida por la EASPBVI con respecto a los controles de riesgo ejecutados por el Participante Receptor
- Transfiere los fondos reservados en la Cuenta de Depósito Vinculada al MOL del Participante Originador hacia la Cuenta de Depósito Vinculada al MOL del Participante Receptor, cuando el SPBVI le instruye la liquidación.

#### **Responsabilidades de CredibanCo en el proceso de Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas**

Frente al proceso de conexión y uso del MOL para efectuar las OP/TF Inmediatas, CredibanCo cómo EASPBVI deberá:

1. Acatar los horarios, procedimientos, requisitos y normas técnicas y de seguridad contenidos en la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP-471 y sus manuales, así como cualquier otra instrucción que el Banco de la República expida para el funcionamiento del MOL.
2. Participar en las pruebas y en los programas de capacitación que organice el Banco de la República en relación con el MOL

3. Definir los criterios y sanciones aplicables a sus Participantes cuando estos últimos no cuenten con fondos suficientes en sus Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL para la Liquidación de las OP/TF Inmediatas.
4. Informar al Banco de la República tan pronto tenga conocimiento sobre incidentes, inconvenientes o fallas que se presenten en la operación o conexión con el MOL. Para esto se deberá notificar al buzón admimol@banrep.gov.co o al Centro de Soporte Operativo para las infraestructuras centralizadas del Departamento de Sistemas de Pago a través de su centro de atención telefónica 6013430353
5. Aplicar las modificaciones a la reglamentación y/o a la operatividad del MOL que informe el Banco de la República a través de cartas circulares, circulares reglamentarias, o de actualizaciones periódicas de sus manuales.
6. Diseñar y mantener en debido funcionamiento esquemas tecnológicos y operativos internos de contingencia que garanticen la continuidad en su interacción con el MOL.
7. Utilizar el plan de contingencia que establezca el Banco de la República en la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP-471, cuando sea necesario, según el escenario que se presente.
8. Abstenerse de realizar cualquier acto o de incurrir en cualquier omisión que afecte el orden, la seguridad, la competencia, la transparencia y el buen funcionamiento del MOL.
9. Atender, dentro de los tiempos establecidos por el Banco de la República, los requerimientos de información que formule el mismo Banco.  
Cumplir, para la conexión con el MOL, los estándares de seguridad para el acceso y métodos de autenticación que establece la Circular Externa Operativa y de Servicios DGT 273, Asunto "Servicios Electrónicos del Banco de la República SEBRA".

#### **5. Responsabilidades de CredibanCo en el proceso de Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas**

Además de lo previsto en otras secciones del presente reglamento, en el Contrato de Cuenta de Depósito, su otrosí y en cualquier otra normatividad asociada al MOL, los Participantes tendrán las siguientes obligaciones y responsabilidades en relación con el MOL:

1. Mantener recursos suficientes en sus Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL para la Liquidación de sus OP/TF Inmediatas
2. Acatar los horarios, procedimientos, requisitos y normas técnicas contenidos en esta Circular, así como cualquier otra instrucción que el Banco de la República expida para el funcionamiento del MOL.

3. Participar en las pruebas y en los programas de capacitación que organice el Banco de la República en relación con el MOL.
4. Informar al Banco de la República tan pronto tenga conocimiento sobre incidentes, inconvenientes o fallas que se presenten en la operación o conexión con el MOL.
5. Aplicar las modificaciones a la reglamentación y/o la operatividad del MOL que informe el Banco de la República a través de cartas circulares o circulares reglamentarias, o de actualizaciones periódicas de sus manuales.
6. Disponer de una cuenta de correo corporativo para enviar y recibir comunicaciones hacia y desde el Banco de la República, relacionadas con el MOL, incluidas las notificaciones de la alerta de liquidez.
7. Abstenerse de realizar cualquier acto o de incurrir en cualquier omisión que afecte el orden, la seguridad, la competencia, la transparencia y el buen funcionamiento del MOL.
8. Notificar al buzón admimol@banrep.gov.co del Banco de la República cualquier incidente que impida definir o configurar los parámetros de liquidez de los que trata el numeral 2 del presente Capítulo o la obtención de información de saldos o de movimientos, tan pronto se identifique el inconveniente.

## **6. 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 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:

- 6.1 La compensación se efectuará en los términos definidos en este capítulo y en el Manual de Operaciones.
- 6.2 Los Participantes que integran el Sistema de Pago, 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:

- 6.2.1 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.
  - 6.2.2 Pueda trasladar o encomendar parcialmente segmentos de dicho proceso a Entidades legalmente habilitadas, como en el caso con las que Credibanco tenga relación.
  - 6.2.3 Pueda optar por otro procedimiento para el cumplimiento de esta misma finalidad que se adecue a la ley.
- 6.3 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 con los que Credibanco tenga relación, así como frente a otras entidades que conformen o participen en tales sistemas de pago y, frente al Banco de la República, autorización que se extiende en relación con las operaciones del proceso de compensación.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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 y/o Receptoras 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.

- 6.7 El proceso de liquidación inmediata detallado en el manual operativo del presente reglamento hace parte del mandato entregado a Credibanco como administrador del Sistema de Pagos Inmediato. 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.
- 6.8 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, Adquirente y/o Receptor, 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 devoluciones o reversiones y reclamos previstas en el presente reglamento y la regulación de pagos local.
- 6.9 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.
- 6.10 Es obligación indelegable de cada Entidad Participante contrastar el movimiento derivado de los procesos de compensación y liquidación con el movimiento derivado de sus propios registros contables.
- 6.11 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 vinculen al Sistema de Pago la Comisión Financiera de Adquirencia para la utilización de instrumentos de pago del que se trate.

- 6.12 Adicionalmente, la Entidad Adquirente o Receptora 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.
- 6.13 La relación de mandato 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.
- 6.14 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.
- 6.15 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 .

## 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 clientes 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 consumidores 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. Las tarifas no incluyen IVA.
8. 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.
9. 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.
10. Cada producto o servicio del sistema de Pago de Bajo Valor inmediato-SPBVI ofrecido por Credibanco estará desagregado, con un alcance definido y se cobrarán tarifas individuales para cada uno de ellos.
11. Para requerimientos específicos de los participantes que impliquen variaciones frente a la prestación de los servicios actualmente establecidos en el SPBVI, la tarifa se establecerá para cada caso particular, mediante el análisis de las variables definidas en un modelo o caso de negocio.
12. El Grupo de Tarifas podrá determinar si encuentra conducente otros cobros o cargos legítimos dentro del sistema de pagos.
13. 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.

14. 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.
15. 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.
16. Se entienden por comisiones y tarifas PSP, aquellas derivadas de la relación entre los participantes y los PSP.
17. 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.
18. Se entiende por comisión de adquirencia, aquella definida y cobrada por el adquirente al beneficiario por los servicios prestados.
19. Credibanco asume la obligación de determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren los principios de:
  - 19.1. Trato no discriminatorio.
  - 19.2. Cargo igual acceso igual.
  - 19.3. Transparencia.
  - 19.4. Promoción de la libre y leal competencia.
  - 19.5. No abuso de la posición dominante.
  - 19.6. 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.
20. 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:

- 20.1. Las tarifas y comisiones cobradas por Credibanco, en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación.
- 20.2. 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.
- 20.3. 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.
- 20.4. 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.
- 20.5. 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.
- 20.6. 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.
- 20.7. 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.

- 20.8. 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.
- 20.9. 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.
- 20.10. 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 clientes y/o usuarios, de forma tal que esta información sea comparable.
- 20.11. 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/>
21. 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 celeré 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 tpor Adquirentes, éstos 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 a la que se refiere el numeral 1 del artículo 2.17.1.1.1 del título 1 del libro 17 de la parte 2 del decreto 2555 de 2010.

**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 de la misma a realizar una determinada actividad. Por ejemplo: Aplicación de seguros, de ventas, de facturación.

**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 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.

**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.

**Autenticación:** Validación del cuentahabiente, para el caso de las entidades financieras, utilizando los métodos de autenticación definidos en la circular básica jurídica.

**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.

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

**(BR) Beneficiario:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinatario de los recursos objeto de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

**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.

**(BR) Canales de Prestación de Servicios:** Son los canales presenciales (oficinas, entre otros) y no presenciales (Banca móvil, internet, entre otros) señalados en el capítulo I, título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten.

**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.

**(BR) Código QR (Quick Response Code):** Código de respuesta rápida, bidimensional, con estructura cuadrada; estáticos o dinámicos, según se define en el numeral 2.2.11 del capítulo I del Título II de la Parte I de la circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten.

**(BR) Compensación:** es el proceso que realiza la EASPBVI del Participante Originador para establecer las obligaciones y derechos de los Participantes derivadas de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**Comprobante Venta:** Documento en el cual se registra la realización manual de una transacción de venta.

**Comprobante Electrónico:** Documento en el cual se registra la realización electrónica de una transacción de venta .

**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.

**(BR) Cliente:** Es el definido en el literal a) del artículo 2 de la ley 1328 de 2009 y las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten.

En todo caso las referencias hechas en el manual de operaciones (anexo 2) al termino Clientes comprende a la persona natural o jurídica con quien las entidades participante establezcan relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**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 compensación 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.

**(BR) Directorio Centralizado:** Base de datos administrada por el Banco de la República que contiene las llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de todos los SPBVI.

**(BR) Directorio Federado:** Base de datos administrada por una EASPBV que contiene las llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de un SPBVI.

**Distribución:** Separar el movimiento acumulado en archivos separados por cada Entidad Financiera.

**Emisor:** Entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

**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 un instrumento de pago.

**Enrutar:** Dirigir una transacción hacia un destino determinado encargado de procesarla, y que generalmente se enrutan hacia la entidad Emisora.

**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.

**(BR) Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor inmediatos (EASPBVI):** Son las entidades administradoras de los sistemas de pago de bajo valor definidas en el numeral 7 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto Único

Reglamentario 2555 de 2010, o las normas que lo sustituyan, modifiquen, o reglamenten, que administran un SPBVI.

**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:** Agente que desarrolla la actividad de adquirencia.

**Entidad autorizadora:** Es la integrada por el sistema de pagos en la cual una entidad asociada ha emitido un instrumento de pago y que participa en el proceso de autorización de la respectiva operación.

**Entidad Patrocinadora (Sponsor):** Entidad respalda ante el sistema de Pagos de Bajo Valor el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por Entidades Originadoras y/o Receptoras.

**Entidad Patrocinada:** Participante del sistema de pagos de bajo valor inmediato que cuenta con el patrocinio de una Entidad Sponsor, la Entidad Patrocinada deberá contar con una relación contractual vigente con el Sponsor y deberá cumplir el presente reglamento y las diferentes estipulaciones dadas en el contrato que tenga con el Sponsor, en caso de contradicciones entre un articulado y otro, prima para los efectos del presente reglamento el articulado de este reglamento.

**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).

**Fecha de Proceso:** Fecha en la que una transacción ha sido involucrada en los procesos de liquidación y compensación.

**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).

**Iniciación de pagos:** Envío de una orden de pago o transferencia de fondos por un tercero a las entidades emisoras de los medios de pago, previa autorización del ordenante.

**Iniciador de pagos:** Tercero que desarrolla la actividad de iniciación de pagos. El iniciador de pagos será distinto al beneficiario, a la entidad emisora y a la entidad receptora

**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.

**(BR) Interconexión:** Es la integración y vinculación de la infraestructura de los SPBVI que permite el intercambio de información y la interoperabilidad, entre ellos, o entre las EASPBVI y sus Participantes.

**(BR) Interoperabilidad:** Es la capacidad técnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes están en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI, conforme a lo dispuesto en la resolución externa 6 del 31 de octubre de 2023 o las normas que la sustituyan, modifiquen, o reglamenten, así como en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.

**ISO:** ISO 7816 especifica la funcionalidad y características de las tarjetas inteligentes independiente del tipo de industria.

**(BR) Liquidación:** Es el proceso que realiza la EASPBVI mediante el cual se debitan o acreditan las cuentas de depósito en el Banco de la República, para cumplir las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos inmediatas.

**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.

**Llave:** Es el identificador que el Cliente vincula con su Medio de Pago.

**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".

**(BR) Mecanismo Operativo para la liquidación (MOL):** Servicio prestado por el Banco de la República para procesar las instrucciones de Liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos de la República a las que se refiere el artículo 22 de la Ley 31 de 1992 y la Resolución interna 3 de 2015 expedida por la Junta Directiva del Banco de la República y las normas que las modifiquen, adiciones o sustituyan.

**(BR) Medio de pago:** Producto de depósito con cargo al cual se debitan o acreditan las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**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 que el banco determina para cada cuentahabiente.

**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.

**(BR) Operación Inter-SPBVI:** Son aquellas operaciones realizadas entre Participantes de diferentes SPBVI para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**(BR) Operaciones Intra.SPBVI:** Son aquellas operaciones realizadas entre Participantes de un mismo SPBVI para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**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.

**Orden de pago o transferencia de fondos inter-entidad:** Son aquellas en las que la Entidad Emisora del Ordenante y la Entidad Receptora del Beneficiario son entidades financieras diferentes.

**Orden de pago o transferencia de fondos intra-entidad:** Son aquellas en las que la Entidad Emisora del Ordenante y la Entidad Receptora del Beneficiario son la misma entidad.

**(BR) Ordenante:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que inicia una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos inmediata para debitar los recursos de su Medio de Pago.

**(BR) Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas:** Es la instrucción dada en los SPBVI por un Ordenante en cualquier día y hora para debitar recursos de su Medio de Pago y acreditarlos en el Medio de Pago de un Beneficiario en tiempo real, de acuerdo con las siguientes características:

- Se utilice únicamente un Medio de Pago para debitar y uno o varios Medios de Pago para acreditar los recursos.
- Se inicie mediante la introducción de una Llave o la lectura y/o uso de un Código QR.
- Se inicie por el Ordenante en cualquier día y hora.
- Se procese en un plazo máximo de veinte (20) segundos.
- Valor Máximo de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata sea equivalente en moneda legal corriente a mil (1000) Unidades de Valor Básico (UVB).
- Pagos a comercios: Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos inmediatas en la cual el Ordenante es una persona natural y el Beneficiario es una persona natural o jurídica que ostenta la calidad de comerciante.
- Pagos entre Personas: Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante y el Beneficiario son personas naturales.

**PA DSS – Payment Application Data Security Standard** - Normas de Seguridad de Datos para las Aplicaciones de Pago.

**Pago Recurrente:** Pago que se repite de manera periódica.

**Pago a Comercio:** Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante es una persona natural y el Beneficiario es una persona natural o jurídica que ostenta la calidad de comerciante.

**Pago entre Personas:** Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante y el Beneficiario son personas naturales.

**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.

**(BR) Participante Originador:** Es el participante donde el ordenante tiene su medio de Pago desde el que origina una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPBVI. dentro de esta categoría se incluye al participante (Entidad) Emisor.

**(BR) Participante Receptor:** Es el participante donde el Beneficiario tiene su Medio de Pago para recibir los recursos provenientes de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPBVI, dentro de esta categoría se incluye al participante (Entidad) Adquirente.

**(BR) Participante Directo:** es el Participante autorizado para tener un contrato de Cuenta de Depósito con el Banco de la Republica.

**(BR) Participante Indirecto:** es el Participante que, a través de un convenio con un Participante Directo, puede utilizar una Cuenta de Depósito de la que es titular este último, con el fin exclusivo de vincularla al Mecanismo Operativo para la Liquidación y aprovisionar en ella recursos para la Liquidación de sus Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**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 venta no presente y/o que puede actuar como pasarela con modelo agregador en venta presente, procesando pagos con 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 tarjeta habientes, un registro por cada cuenta con saldos de las cuentas y procesamiento de los montos.

**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 cuenta habiente, 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.

**(BR) Resolución de la Llave:** Consulta en el Directorio Federado y/o Directorio Centralizado, a partir de la Llave, para obtener la información del Medio de Pago del beneficiario y demás información que sea necesaria para procesar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

**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 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 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.

**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.

**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 cuentahabiente, 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.

**SELLO:** Signo distintivo del sistema interoperable de pagos inmediatos del Banco de la República que cumple el propósito de que el Cliente de los participantes identifique la prestación de servicio con las ordenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas.

**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.

**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.

**Sistemas de Pago de Bajo Valor inmediatos (SPBVI):** Sistema de pago de bajo valor que prestan servicios relacionados con Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos inmediatas.

**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

**Switch:** Un nodo que puede dirigir los datos de un nodo a otros nodos.

**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.

**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 iniciar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

**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 transferencia, compra, pago, avance o retiro de efectivo, generado en cualquier medio de acceso, mediante la utilización de un instrumento de pago.

**Transacciones Duplicadas:** Son transacciones que se efectúan el mismo día, con diferencia de tiempo muy corta, por el mismo valor, con la misma llave, en el mismo establecimiento y que el sistema no permite abonar automáticamente.

**Transacción técnicamente exitosa:** Transacción que desde su origen o dispositivo de adquirencia 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.

**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)