



## REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR: TRANSFIYA

VERSIÓN 1

MARZO DE 2022

Aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio 2021263198-030-000 del 25 de Marzo de 2022.



## INFORMACIÓN DEL REGLAMENTO

<b>TÍTULO</b>	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR: TRANSFIYA
<b>CÓDIGO</b>	JUR-SI-DPO-006
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>OBJETIVO</b>	El presente reglamento (“Reglamento”) establece las normas y procedimientos que se deben aplicar al sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA S.A. (“ACH COLOMBIA”) denominado Transfiya, con el fin de procurar que su operación se ejecute bajo estrictos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, en el marco de lo dispuesto por el Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 1692 de 2020 y sus respectivas modificaciones y reglamentaciones.
<b>ALCANCE</b>	Aplica al sistema de Pagos de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA S.A. denominado Transfiya.
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	Estatuto de ACH COLOMBIA
	Manual de Servicios ACH TRANSFIYA
<b>INTERPRETACIÓN</b>	Ante cualquier contradicción entre lo dispuesto en el presente reglamento y los manuales y documentos referenciados en el mismo primarán las disposiciones del reglamento del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA.
	Lo anterior sin perjuicio de que los manuales y documentos referenciados hacen parte integral de este reglamento.
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
<b>ÁREAS RELACIONADAS</b>	Este documento está dirigido a Directivos de ACH COLOMBIA
<b>DOCUMENTOS ANEXOS E INCLUIDOS POR REFERENCIA A ESTE REGLAMENTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Manual de operaciones denominado “Manual de servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA, versión 5, noviembre de 2021”</li> <li>II. Manual de operaciones denominado “Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidades financieras”</li> <li>III. “Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH Colombia S.A.”</li> <li>IV. “Política de seguridad de la información”</li> <li>V. “Política Institucional de seguridad de la información”</li> <li>VI. “Manual del sistema de gestión de la ciberseguridad (SGCIB)”</li> <li>VII. “Manual del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)”</li> <li>VIII. “Manual de Riesgo Sistémico”</li> <li>IX. “Manual de procedimientos sistema de administración del riesgo operativo SARO”</li> </ol>

	<p>X. "Sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN)"</p> <p>XI. "Manual de procedimientos SARLAFT"</p> <p>XII. "Manual de procedimientos sistema integrado de gestión de riesgos (SIGR)"</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	RICARDO TORRES	GUSTAVO VEGA	JUNTA DIRECTIVA
CARGO (S)	Director de Asuntos Legales	Presidente	JUNTA DIRECTIVA
FECHA	MARZO 2022	MARZO 2022	MARZO 2022

**Evite el uso de documentos obsoletos.**

Recuerde que la última versión aprobada se encuentra en el módulo documental de BSC.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	MARZO 2022	Creación reglamento de funcionamiento del Sistema de Pago de Bajo Valor TRANSFIYA de acuerdo con el Decreto 1692 de 2020 y a los ajustes sugeridos por la SFC en el proceso de autorización.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN

## TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Página
<b>1. Características del sistema de bajo valor</b>	<b>9</b>
1.1 Definición general Transfiya	9
1.2 Características del sistema de pago de bajo valor	9
<b>1.5. Generalidades del Servicio</b>	<b>9</b>
1.5.1 Producto	9
1.5.2 Operación	10
1.5.3 Tecnología	11
1.5.4 Seguridad y Continuidad de Negocio	12
1.5.5 Prevención Fraude	12
1.3 Principios del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA	12
1.4 Deberes de ACH COLOMBIA como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor	12
1.5 Participantes del Sistema	13
1.6 Terminología	15
<b>2. INSTRUMENTOS DE PAGO Y TIPOS DE TRANSACCIONES</b>	<b>20</b>
2.1 Tipos de Transacciones	20
2.2 Estados de las Transferencias	20
<b>3. ESQUEMA GENERAL DE CICLO DE OPERACIÓN</b>	<b>22</b>
3.1 Lineamientos para el Proceso de Compensación	23
3.1.1 Manejo Cuenta de depósito de ACH COLOMBIA	23
3.1.2 Transacciones para compensar	23
3.2 Cuenta de Depósito para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema	23
3.3 Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo	24
3.4 Características básicas de la Compensación y la Liquidación	24
3.5 Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo	24
3.1.1. Modelo de Límites	25
3.1.2. Estados de las Transferencias	25
<b>Numeral 4.2 FLUJOS TRANSACCIONALES - Manual de Servicio ACH Transfiya</b>	<b>26</b>
<b>Flujo transaccional - Enviar dinero habitualmente</b>	<b>28</b>

<b>2.1.1. Flujo transaccional - Solicitar dinero</b> .....	<b>30</b>
3.5.1. Causales de rechazo y fallos .....	32
<b>ANEXO 5: CAUSALES DE RECHAZO Y FALLOS</b> .....	<b>32</b>
3.5.2. Aclaración sobre el momento específico en el que una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgo establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada .....	36
<b>4. CRITERIOS DE ACCESO</b> .....	<b>37</b>
4.1 Requisitos para acceder al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Entidades Financieras .....	37
4.1.1 De los requisitos para acceder a los servicios de ACH Colombia S.A. ....	37
4.1.2 Numeral 2.1 del Manual de servicio TRANSFIYA .....	40
<b>2.1.1.-Entendimiento y aceptación del servicio</b> .....	<b>41</b>
<b>2.1.2.,Entendimiento técnico y análisis de impactos en procesos de las Entidades Participantes</b> .....	<b>41</b>
<b>2.1.3.-Implementación Tecnológica y de procesos</b> .....	<b>41</b>
<b>2.1.4.-Marcha Blanca y Producción Masiva</b> .....	<b>42</b>
<b>2.2.-PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES</b> .....	<b>42</b>
<b>2.3.-ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIONES</b> .....	<b>42</b>
4.2 Documentación requerida para acceder al sistema de pago de bajo valor de ACH Transfiya .....	43
4.3 Procedimiento de acceso al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Participantes.....	44
<b>5. ESQUEMAS DE CALIDAD Y CONTROL DE RIESGO</b> .....	<b>46</b>
5.2 Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales.....	47
5.3 Eventos de incumplimiento de obligaciones y sanciones derivadas, en relación con el Esquema de Calidad .....	50
5.3.1. Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes en relación con el Esquema de Calidad y su sanción .....	51
<b>ANEXO 1: EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD</b> .....	<b>52</b>
5.4 Resolución de Conflictos.....	52
5.4.1 Comité de análisis de reclamos .....	53
5.4.2 Esquema de calidad .....	60
<b>3.5. ESQUEMA DE CALIDAD</b> .....	<b>60</b>
<b>3.5.1-Introducción</b> .....	<b>60</b>
<b>3.5.2.-Alcance del Esquema de Calidad</b> .....	<b>61</b>

<b>3.5.3.-Solución de Conflictos .....</b>	<b>62</b>
<b>3.5.4.-Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad.....</b>	<b>62</b>
<b>3.5.5.-Eventos Sancionables.....</b>	<b>65</b>
<b>3.5.6.-Comité de Análisis de Reclamos .....</b>	<b>65</b>
5.4.3    Eventos sancionables del esquema calidad.....	65
5.3.4    Comité de solución de conflictos .....	65
5.5      Las sanciones como medio para la prevención de riesgos .....	66
5.6      Riesgo de crédito y riesgo de liquidez.....	66
5.6.1.  Numeral 1.5.2 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia .....	67
<b>1.5.6 Operación.....</b>	<b>67</b>
5.6.2.  Administración del riesgo de liquidez en el Manual de Riesgo Sistémico.....	68
<b>Escala riesgos sistémicos.....</b>	<b>70</b>
5.7      Riesgo de lavado de activos .....	71
<b>5.8 Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio .....</b>	<b>72</b>
<b>6    Obligaciones y Responsabilidades .....</b>	<b>82</b>
6.1      Obligaciones y responsabilidades de todos los Participantes.....	82
6.2      Obligaciones y Responsabilidades adicionales de ACH COLOMBIA.....	82
6.3      Obligaciones adicionales de los demás Participantes.....	87
6.4      Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los participantes y sus sanciones .....	88
6.6      Procedimiento para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor.....	91
6.6.1  Causales y procedimiento para el retiro de un participante .....	91
6.6.2  Procedimiento de retiro de CLIENTES de ACH COLOMBIA .....	91
6.6.3  Causales para imponer la sanción de suspensión .....	92
6.6.4  Procedimiento de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA .....	92
6.6.5  Causales para imponer la sanción de exclusión .....	92
6.6.6  Procedimiento de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA.....	94
<b>7    CONTINGENCIAS.....</b>	<b>95</b>
7.1.    Numeral 3.2.6 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia .....	95
<b>3.2.6.-Contingencia en el sistema SEBRA CUD .....</b>	<b>95</b>
7.2.    Numeral 3.6 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia .....	95
<b>3.6-NIVELES DE SERVICIO .....</b>	<b>95</b>

2.4.1. Nivel de servicio Implementación e Integración técnica .....	95
2.4.2. Nivel de Servicio atención de novedades, quejas y reclamos de las Entidades Participantes .....	95
<b>8 ESTANDARES OPERATIVOS Y TÉCNICOS PARA A OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TRANSFIYA .....</b>	<b>98</b>
8.1. Numeral 4. del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia .....	98
<b>4.1. ARQUITECTURA TÉCNICA .....</b>	<b>98</b>
4.1.1. Servicios de aplicación distribuidos sobre la plataforma Cloud .....	98
4.1.2. Servicios de aplicación distribuidos sobre la plataforma On premise de ACH Colombia .....	98
4.1.3. Los servicios de aplicación que deben implementar los Participantes .....	99
4.2. FLUJOS TRANSACCIONALES: este capítulo ya se encuentra descrito dentro del presente reglamento en el numeral 3.5.1 .....	100
<b>4.3. ARQUITECTURA DE INTEGRACIÓN .....</b>	<b>101</b>
4.3.1.-Esquema de Especificación Técnica .....	101
<b>9 Pago de compensación anticipada (PREFONDEO) .....</b>	<b>102</b>
9.1. Modelo de compensación interbancaria – Pago anticipado por compensación .....	102
<b>3.2 MODELO DE COMPENSACIÓN INTERBANCARIA – Pago anticipado por compensación .....</b>	<b>102</b>
3.2.1 Objetivo de la Conciliación y Liquidación .....	102
3.2.2 Lineamientos para el Proceso de Compensación .....	102
3.2.2.1 Manejo del Cupo de Compensación .....	103
3.2.2.2 Manejo Cuenta de depósito de ACH COLOMBIA .....	104
3.2.2.3 Saldo Cero .....	104
3.2.2.4 Transacciones para compensar .....	104
3.2.3 Actividades para el proceso de compensación .....	104
3.2.4 Posición Final de la Entidad Financiera .....	105
3.2.5 Pago de Compensación .....	106
3.2.6 Contingencia en el sistema SEBRA CUD .....	107
3.2.7 Objetivo y definición .....	108
3.2.8 Transacciones y valores .....	109

3.2.9 Conciliación .....	109
<b>10 HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO .....</b>	<b>110</b>
10.1 Horarios y Fechas Especiales.....	111
10.2 Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento.....	112
<b>11 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS.....</b>	<b>113</b>
<b>11.3 . Criterios para la fijación de tarifas .....</b>	<b>114</b>
<b>11.4. Metodología para la fijación de tarifas .....</b>	<b>114</b>
11.5.1. Tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación .....	115
11.5.2. Obligación de informar las tarifas de compensación y liquidación.....	116
<b>11.6. Modelo de Gobierno .....</b>	<b>116</b>
<b>12. POLITICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES.....</b>	<b>117</b>
12.1. <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.....</i>	126
12.1.1. Conflicto de intereses.....	126
12.1.2. Vinculados económicos.....	128
12.1.3. Operaciones con vinculados económicos.....	128
12.1.4. Prevalencia de interés.....	129
12.1.6. Conflictos de interés en los que podría estar inmersa la Junta Directiva.....	129
12.2. <i>Reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación. ....</i>	130
12.3. <i>Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación.....</i>	132
12.4. <i>Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad.....</i>	132
12.5. <i>Contar con los mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente.....</i>	133
<b>13. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE BAJO VALOR: TRANSFIYA .....</b>	<b>134</b>
<b>14. sobre el adquirente no vigilado .....</b>	<b>135</b>
<b>15. MANUAL DE OPERACIONES .....</b>	<b>136</b>

## 1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE BAJO VALOR

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las características del sistema de pago de bajo valor.

### 1.1 Definición general Transfiya

Servicio que le permite a los usuarios, enviar, recibir y solicitar dinero de manera inmediata, de forma fácil, sencilla y segura.

### 1.2 Características del sistema de pago de bajo valor

El sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA denominado TRANSFIYA, además de las características mencionadas en el numeral 1.5., 1.6 y 1.7. del Manual de Servicio TRANSFIYA, tendrá las siguientes características:

- Interoperable: Permite las Transfiya en Entidades Financieras reguladas por la Superintendencia Financiera incluyendo Bancos y SEDPES (Sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos). Adicionalmente puede habilitar la conexión con otras redes y canales.
- Multicanalidad: El servicio otorga a las Entidades Financieras la capacidad tecnológica para que integren la solución de Transfiya por múltiples canales tanto para originar como para recibir (por ejemplo: sucursal virtual, app móvil, oficinas, corresponsales bancarios, ATM, entre otros); esto depende de las integraciones que la Entidad Financiera decida implementar de acuerdo con su estrategia.
- Vanguardia en Tecnología: El servicio utiliza un diseño blockchain como base tecnológica para el manejo de las transferencias, donde los registros de la cadena de bloques están enlazados, firmados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de éstas.

A continuación, se transcriben el numeral 1.5 del Manual de servicio TRANSFIYA:

“(…)”

### 1.5. GENERALIDADES DEL SERVICIO

A continuación, las características del servicio:

#### 1.5.1 PRODUCTO

- *Segmento Originador: Persona Natural*
- *Segmento Receptor: Persona Natural*
- *Segmento del ecosistema: Transferencias persona a persona*
- *Naturaleza: Transferencias crédito y débito.*

- *Monto máximo por envío de transacción por día: Transferencias de bajo monto, valor definido por ACH Colombia, de \$1.250.000 (Parametrizable).*
- *Cantidad de transacciones enviadas por número de celular: 15 transacciones diarias (Parametrizable).*
- *Cantidad de transacciones recibidas: No tiene límites*
- *No debe existir un límite de monto por transacción asociado a la recepción de transacciones para asegurar un ecosistema dinámico frente a ajustes de topes transaccionales.*

*ENVÍO: El usuario originador podrá enviar hasta 15 transacciones por día se tiene en cuenta los siguientes estados de la transacciones rechazado, aprobado, pendiente, las transacciones en estado fallido no contarán.*

*SOLICITAR: El usuario tendrá la posibilidad de hacer 15 solicitudes por día y se irán liberando siempre y cuando estas queden en estado aprobado, fallido y rechazado. El usuario solicitante podrá tener máximo 15 solicitudes en estado pendiente al día.*

*Nota: el solicitar no afectara el contador de transacciones al usuario el cual se le debite el dinero.*

- *Tipos de transferencias:*
  - ***Primera transferencia:** Es una transferencia que envía un usuario originador para que esta posterior sea aprobada por el usuario receptor.*
  - ***Transferencia habitual:** transferencia que realiza el usuario originador hacia el Participante del usuario receptor estableciendo una relación de confianza previamente autorizada por el usuario receptor.*
  - ***Solicitar transferencia:** solicitud de dinero que realiza un usuario para que posterior el receptor le envíe una transferencia crédito.*
- *Canal para entrega del servicio a usuario final: Esta es una decisión del Participante, ACH Colombia entrega las especificaciones técnicas de los componentes de integración, para que sean usadas en cualquier canal del Participante.*

### 1.5.2 OPERACIÓN

- *Los participantes son originadores y receptores.*
- *El monto máximo por transacción, la cantidad de transacciones por día y el valor límite máximo son parametrizables a nivel del ecosistema.*
- *El servicio se prestará 24/7*
- *ACH Colombia dispone de una nueva cuenta de compensación en el Banco de la República, con el fin de compensar los valores durante el corte diario de operación.*
- *La solución hace control de límites para transferencias (valor, cantidad y global).*

- El servicio tiene un Módulo Administrativo que contiene los siguientes tableros: Transferencias, Monitoreo, Estadísticas, Integración, Usuarios, Organizaciones, Conciliación, Tesorería y Reclamos.
- Cada participante establece su cupo de compensación y lo dispone al servicio de “Transfiya” para su control.
- Se realiza control dual entre su cupo de compensación vs el saldo transferido a la cuenta CUD del servicio.
- Generación de alertas por aproximación al valor del consumo del cupo de compensación definido por las entidades Participantes.
- Se dispone de la opción de “Profondeo o PAC” cuando el cupo de compensación se aproxime a su consumo total o para nivelar el cupo, para lo cual se debe hacer el pago anticipado de compensación mediante cuenta CUD y notificar mediante correo electrónico a ACH Colombia Si ocurriera un consumo total del cupo de compensación dispuesto en el servicio, las transferencias son rechazadas por el sistema de Transfiya.
- Se dispone de un esquema de “Reintegro” para transferir fondos desde la cuenta CUD de ACH Colombia hacia la cuenta CUD del Participante.
- Control de límites para transferencias, configurado por ACH Colombia:
  - Limite por valor de transacción para persona Natural (Parametrizable).
  - Limite por valor acumulado de transacciones por usuario originador por día (Parametrizable).
  - Limite por cantidad de transacciones por usuario originador (Parametrizable).

Todas las características Parametrizables son reglas de negocio, que se acordarán con los Participantes del Ecosistema.

Ver detalle operativo en la sección: **Capítulo 3. PROCESOS Y OPERACIÓN DEL SERVICIO**

### 1.5.3 TECNOLOGÍA

Integración a través de APIs entre los Participantes y Transfiya.

Uso de tecnología Blockchain para el manejo de las transferencias, donde los registros de la cadena de bloques están enlazados, firmados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de estas.

- Comunicación de red por https utilizando certificados digitales.
- Intercambio de datos vía JSON.
- Arquitectura de infraestructura híbrida, con componentes On-premise y en la nube.

Ver detalle operativo en la sección: **Capítulo 4. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO**

#### 1.5.4 SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

- *Soporte de todos los esquemas de autenticación que manejan los Participantes para acceder a sus distintos canales transaccionales.*
- *Cuenta con mecanismos de protección de la información, tanto en el proceso de transmisión entre los actores, como en el almacenamiento de los datos, como: protocolos fuertes de cifrado y firmado de transferencias para verificaciones de integridad.*
- *Los esquemas de alta disponibilidad están soportados en una arquitectura líder a nivel mundial, la cual es altamente escalable y permite minimizar los tiempos de interrupción del servicio.*

*Ver detalle operativo en la sección: **Capítulo 5. GESTIÓN DEL RIESGO Y SEGURIDAD***

#### 1.5.5 PREVENCIÓN FRAUDE

*El sistema de Transfiya cuenta con una integración a las herramientas de monitoreo transaccional para prevención fraude de ACH Colombia, el cual permite a cada Entidad implementar su propia parametrización de acuerdo con su apetito de riesgo.*

### 1.3 Principios del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA

En el funcionamiento, regulación y supervisión del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA se deberá:

- Promover el acceso, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios de pagos.
- Promover la innovación en la prestación de servicios de pagos.
- Velar por la protección y los intereses de los usuarios.
- Preservar la integridad y la estabilidad de los sistemas de pago de bajo valor.
- Promover la adopción de estándares globales que permitan la interoperabilidad dentro de los sistemas de pago.

### 1.4 Deberes de ACH COLOMBIA como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor.

ACH COLOMBIA como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor tendrá los siguientes deberes:

1. Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:
  - Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
  - Transparencia.
  - Promoción de la libre y leal competencia.

- Evitar el abuso de la posición dominante.
  - Garantizar 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.
2. Informar a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema en los términos del artículo 2.17.2.1.13. del decreto 2555 de 2010.
  3. Establecer las políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés.
  4. No restringir a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
  5. 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 y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.
  6. Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
  7. Exigir a sus participantes contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del sistema de pago de bajo valor en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del sistema de pago de bajo valor, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez.
  8. Exigir a sus participantes contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
  9. 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.
  10. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad.
  11. Los demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 1.5 Participantes del Sistema

Se denomina “Participantes” a todas las Entidades que se conecten al Sistema de Pago de Bajo Valor, quienes

se clasifican dentro del sistema de acuerdo con las definiciones contenidas en la Tabla 1.

PARTICIPANTE	DEFINICIÓN
CLIENTE	Participante que contrata uno o varios de los Servicios de ACH COLOMBIA, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley, el Reglamento de Acceso y los Manuales de ACH COLOMBIA para cada servicio.
CLIENTE ORIGINADOR (CO)	El CLIENTE que origina Transacciones por mandato de un USUARIO ORIGINADOR a través de ACH COLOMBIA.
CLIENTE RECEPTOR (CR)	El CLIENTE que recibe Transacciones sobre las cuentas de sus USUARIO RECEPTORES a través de ACH COLOMBIA.
PARTICIPANTE AUTORIZADOR	Participante del sistema de Pagos ACH que tiene la relación con el usuario en la perspectiva de emisor del instrumento de pago.
ENTIDAD FINANCIERA (EF)	Entidad Financiera autorizada para enviar y/o recibir transferencias electrónicas a través del sistema Transfiya.
ENTIDAD FINANCIERA ORIGINADORA (EFO)	Entidad Financiera que envía transferencias electrónicas por mandato de un Usuario Originador a través del sistema Transfiya. Se entenderá a la Entidad Financiera Originadora de conformidad con la definición de Entidad Emisora consagrada en el decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.17.1.1.1.
ENTIDAD FINANCIERA RECEPTORA (EFR)	Entidad Financiera que recibe transferencias electrónicas a través del sistema Transfiya, para aplicar a cuentas de sus Usuarios Receptores. Se entenderá a la Entidad Financiera Receptora de conformidad con la definición de Entidad Receptora consagrada en el decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.17.1.1.1.
PARTICIPANTE NO VIGILADO ORIGINADOR	Entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera habilitada para acceder a los Sistemas de Pago de Bajo Valor según la ley y los reglamentos que envía transferencias electrónicas por mandato de un Usuario Originador a través del sistema Transfiya.
PARTICIPANTE NO VIGILADO RECEPTOR	Entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera, autorizada por ACH COLOMBIA para acceder al Sistema de Pago de Bajo Valor y tramitar órdenes de pago o transferencias de fondos electrónicas a través del sistema Transfiya, para aplicar a cuentas de sus Usuarios Receptores. Lo anterior de conformidad con el numeral 16 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010),

**TABLA 1:** Participantes del Sistema

Las posibles relaciones entre los diferentes Participantes se detallan en los *Manuales de Servicio* de ACH COLOMBIA

## 1.6 Terminología

Para la adecuada interpretación de este Reglamento, cuando sean utilizados los siguientes términos, ya sea en singular o en plural, deben entenderse de acuerdo con las definiciones que se presentan a continuación:

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ACH COLOMBIA S.A.	Operador de la cámara de compensación automatizada que se encarga de recibir, validar, clasificar, distribuir, compensar y liquidar las transferencias enviadas por las Entidades Financieras.
API	( <i>Application Programming Interface</i> ) Es una interfaz de programación de aplicación que habilita la comunicación entre componentes de software, permitiendo abstraer el consumo y exposición de servicios que pueden utilizar rutinas o librerías que se encuentran en capas inferiores.
BENEFICIARIO	Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinataria de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.
CANAL	Mecanismo a través del cual el Usuario puede realizar una o varias Transfiya desde la Entidad Financiera Originadora.
CORTE DE OPERACIÓN	Período de tiempo requerido para realizar el proceso de conciliación por parte de los participantes del ecosistema vinculado al servicio, comprendido desde las 00:00 hasta las 23:59 hrs.
COMPENSACIÓN	<p>Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponda a cada uno de sus participantes como resultado de las órdenes de pago o transferencia de fondos procesadas en el sistema de pago de bajo valor y extinguir entre ellos sus obligaciones, tal como lo establecen las normas vigentes.</p> <p>La compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos personas que sean recíprocamente deudoras y acreedoras, o multilateral, esto es, entre más de dos personas que ostenten las calidades mencionadas.</p> <p>PAGO ANTICIPADO DE COMPENSACIÓN (PREFONDEO): Consiste en la transferencia que hace el participante de recursos desde su cuenta CUD hacia la cuenta CUD de compensación en ACH COLOMBIA para que sea abonada a su CUPO en el sistema de Transfiya.</p> <p>REINTEGRO DE COMPENSACIÓN: Es cuando el participante solicita devolución de fondos desde su CUPO en el sistema de Transfiya, permitiendo transferir fondos desde la cuenta CUD de compensación en ACH hacia su cuenta principal CUD en el Banco de la República.</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CONCILIACIÓN	Proceso que siguen los participantes para verificar la información procesada a través del nuevo sistema y determinar diferencias o inconsistencias si las hubiese.
CONTRATO CON USUARIOS	Acuerdo suscrito entre el Usuario Originador y la Entidad Financiera Originadora, en el cual se definen las características y condiciones para el envío de transferencias ordenadas por el Usuario Originador para ser enviadas a través del sistema Transfiya.
CUENTA DE COMPENSACIÓN:	Corresponde a la cuenta única de depósito “CUD” de banco de la república la cual permitirá la compensación anticipada bajo el cupo de compensación (profondeo).
CUENTA ORIGINADORA	Cuenta desde la cual, el Usuario Originador ha ordenado a su Entidad Financiera/participante Originador generar transferencias electrónicas a través del sistema Transfiya. La Cuenta Originadora constituye un medio de pago en los términos de la definición de este reglamento.
CUENTA RECEPTORA	Cuenta del Usuario Receptor que recibe transferencias electrónicas a través del sistema Transfiya, generadas desde la Entidad Financiera/Participante Originador. La Cuenta Receptora constituye un medio de pago en los términos de la definición de este reglamento.
ESTADOS DE LAS TRANSACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pendiente:</b> Corresponde a las transacciones que se encuentran pendientes mientras el usuario receptor las acepta o rechaza.</li> <li>- <b>Aprobada:</b> Corresponde a las transacciones que son aprobadas por el usuario receptor.</li> <li>- <b>Rechazada:</b> Corresponde a las transferencias que son rechazadas por el sistema, el usuario receptor o la Entidad Financiera. Ver Anexo 4 Causales de rechazo y fallos.</li> <li>- <b>Fallida:</b> Corresponde a las transferencias fallidas por errores técnicos con base a la tabla de códigos de error durante el flujo transaccional. Ver <b>Anexo 4 Causales de rechazo y fallos.</b></li> <li>- <b>Iniciada:</b> Transferencias que aún no han realizado el débito de la entidad origen y se presenta antes del estado Pendiente.</li> <li>- <b>Aceptada:</b> Transferencias que aún no ha sido descargada en la cuenta del usuario final y se presenta antes del estado Aprobada.</li> </ul>
LIQUIDACIÓN	<p>Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los participantes en un sistema de pago.</p> <p>Conjunto de actividades que, conociendo la posición de cada participante como consecuencia de las transferencias enviadas y/o recibidas, le permiten a los participantes en conjunto con ACH COLOMBIA efectuar el pago anticipado de compensación (PAC) y/o</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	reintegro correspondiente.
MEDIO DE PAGO	Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos.
ORDENANTE	Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago.
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. Se entenderán como orden de pago o transferencia de fondos las transacciones de Débito y de Crédito.
ORDENES DE TRANSFERENCIA O RECAUDO	Para efectos de este reglamento se entenderá Ordenes de transferencia o recaudo en los términos de la definición de Orden de pago o transferencia de fondos.
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.
PAGO ANTICIPADO DE COMPENSACIÓN (PREFONDEO)	Es cuando el participante transfiere recursos desde su cuenta CUD hacia la cuenta CUD de compensación en ACH COLOMBIA para que sea abonada a su CUPO en el sistema de Transfiya.
REVERSIÓN	Transacción mediante la cual la Entidad Financiera Originadora, el Usuario Originador o ACH COLOMBIA, envía a la Entidad Financiera Receptora, a través del Tablero de Reclamos del Módulo Administrativo de Transfiya, la solicitud de corrección a una transacción débito o crédito, con el propósito de reversar una transacción que fue realizada previamente por error de la Entidad Financiera Originadora o el Usuario Originador.
REINTEGRO DE COMPENSACIÓN	Es cuando el participante solicita devolución de fondos desde su CUPO en el sistema de Transfiya, permitiendo transferir fondos desde la cuenta CUD de compensación en ACH hacia su cuenta principal CUD en el Banco de la República
SISTEMA DE CONTROL DE FRAUD	Sistema de ACH COLOMBIA que permite implementar parámetros para realizar las actividades de declinación de transacciones, alertamiento y gestión de monitoreo, entre otras en función de un riesgo.
SISTEMA TRANSFIYA	Sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
SISTEMA SEBRA	Sistema electrónico diseñado y administrado por el Banco de la República, el cual permite transferir fondos entre las Entidades Financieras y ACH COLOMBIA por medio del sistema CUD (“Cuenta Única de Depósito”).
SOLICITUD DE TRANSFERENCIA:	Transacción realizada a través del servicio Transfiya y mediante la cual el usuario originador solicita al Usuario Receptor de dinero, para autorizar esta transacción el Usuario Receptor debe ingresar a su Entidad Financiera y autorizar el traslado de fondos.
SPI	Sistema de pagos inmediatos en Banco de la República.
TIME OUT	Tiempo de espera máximo de una transacción antes de ser rechazada.
TIPOS DE TRANSFIYA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Primera transferencia:</b> transferencia que realizan dos usuarios (originador y receptor) sin relación de confianza.</li> <li>- <b>Transferencia habitual:</b> transferencia que realiza el usuario originador hacia la entidad del usuario receptor estableciendo una relación de confianza previamente.</li> <li>- <b>Solicitar transferencia:</b> solicitud de dinero que realiza un usuario para que el receptor le envíe una transferencia crédito.</li> </ul>
TOKEN	Firma cifrada que permite a nuestro API identificar a la Entidad Financiera o a una transacción según sea el caso.
TRANSACCIÓN	Conjunto de datos organizados e indivisibles entre dos actores del sistema. Pueden ser financieras o de información no monetaria.
TRANSACCIÓN CRÉDITO	Transacción monetaria realizada a través del servicio Transfiya y mediante la cual un cliente originador envía dinero a un Usuario Receptor en una entidad afiliada al servicio de Transfiya
USUARIO	<p>Es la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que utiliza los servicios de una Entidad Financiera Originadora, Entidad Financiera Receptora o Adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos. Los usuarios podrán ser Ordenantes o Beneficiarios.</p> <p>El Usuario Ordenante será entendido como Usuario Originador y el Usuario Beneficiario será entendido como Usuario Receptor para efectos de este reglamento.</p>
USUARIO ORIGINADOR (UO)	Persona natural o jurídica que tiene vínculo contractual con un CLIENTE, por mandato de quien utiliza los servicios de ACH COLOMBIA, solicitando efectuar Transacciones Crédito o Transacciones Débito sobre sus cuentas y las de otros USUARIOS RECEPTORES, radicadas en un USUARIO.
USUARIO RECEPTOR (UR)	Persona natural o jurídica que tiene vínculo contractual con CLIENTE, a nombre de quien el USUARIO utiliza los servicios de ACH COLOMBIA, recibiendo Transacciones Débito o Transacciones Crédito que afectan su cuenta, como resultado de Transacciones procesadas a través de ACH COLOMBIA.

**TABLA 2:** Terminología del Sistema TRANSFIYA.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

## 2. INSTRUMENTOS DE PAGO Y TIPOS DE TRANSACCIONES

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los instrumentos de pago que se canalizan a través del sistema de pago de bajo valor y los mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias de fondos.

El único instrumento de pago que se canaliza a través del Sistema TRANSFIYA de ACH COLOMBIA es el débito a cuentas de ahorro, corrientes y depósitos electrónicos, mediante transacciones electrónicas entre cuentas de las Entidades Financieras.

### 2.1 Tipos de Transacciones

Las transacciones que son motivo de compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre las Entidades Financieras, es decir, transacciones monetarias crédito en estado “Aprobadas”.

Los tipos de transacciones en el sistema de pago de bajo valor TRANSFIYA son las siguientes:

- **Primera Transferencia:** Transferencia que realizan dos usuarios (originador y receptor) para enrolarse en el servicio y para establecer la relación de confianza entre ellos.
- **Transferencia habitual:** Transferencia que realiza el usuario originador hacia el usuario receptor después de haber establecido una relación de confianza.
- **Solicitar Transferencia:** Solicitud de dinero que realiza un usuario para que el receptor le envíe una transferencia crédito.

### 2.2 Estados de las Transferencias

Los estados de las transferencias definidos para el servicio se catalogan en estados finales y estados transitorios:

ESTADOS FINALES	ESTADOS TRANSITORIOS
Aprobada	Iniciada
	Aceptada
Rechazada	Fallida
	Pendiente

**INICIADA:** Transferencias que aún no han realizado el débito de la entidad origen y se presenta antes del estado Pendiente.

**PENDIENTE:** Corresponde a las transacciones que se encuentran pendientes por aceptar o rechazar por parte del usuario receptor.

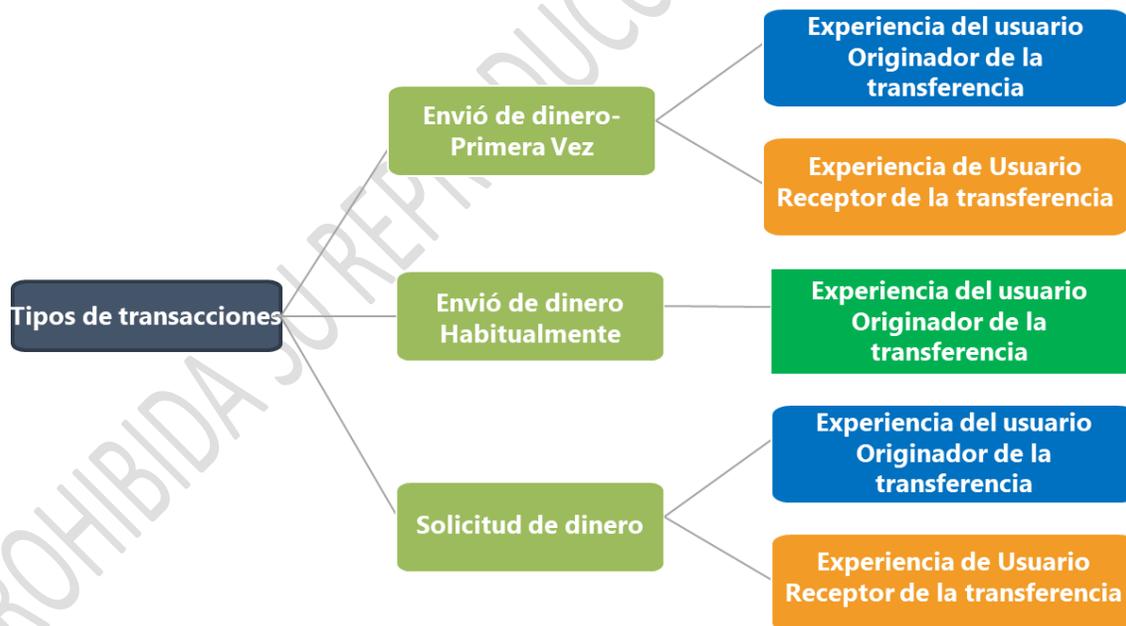
**ACEPTADA:** Transferencias que aún no ha sido descargada en la cuenta del usuario final y se presenta antes del estado Aprobada.

**APROBADA:** Corresponde a las transacciones que son aprobadas por el usuario final.

**RECHAZADA:** Corresponde a las transferencias que son rechazadas por el sistema, el usuario receptor o la Entidad Financiera.

**FALLIDA:** Corresponde a las transferencias fallidas por errores técnicos durante el flujo transaccional con base en la tabla de códigos de error. Estos errores pueden ser generados por la nube, entidad origen o entidad receptora.

A continuación, se describe el paso a paso de los 3 tipos de transacciones del servicio de Transfiya, de cara a la experiencia del usuario receptor y originador. Estas etapas son sugeridas, teniendo en cuenta que la Entidad es quien define la experiencia de sus usuarios.



### 3. ESQUEMA GENERAL DE CICLO DE OPERACIÓN

En el servicio Transfiya contamos con dos tipos de transferencia SEND (enviar) y REQUEST (solicitar):

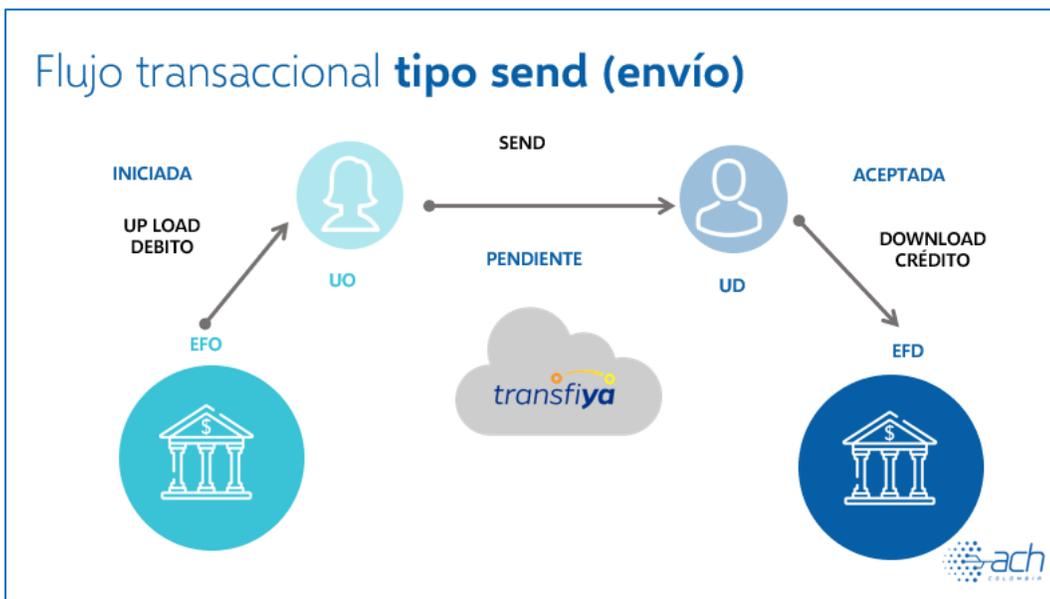


FIGURA 1: Esquema general Ciclo de Operación – Transacción SEND (enviar)



FIGURA 2: Esquema general Ciclo de Operación – Transacción REQUEST (solicitar)

- **REJECT:** Acción del transfer mediante la cual se devuelve el dinero al usuario originador, pero no se rechaza la transferencia por lo tanto el receptor puede todavía aceptar o rechazar la transferencia, se presenta cuando falla el endpoint de crédito del usuario receptor.
- **REJECTED:** Estado de una Acción de rechazo de la transferencia.
- **TRANSFER:** Endpoint que permite generar los movimientos de dinero entre usuarios, se firman las acciones de tipo Send y Request.
- **SEND:** Acción del Transfer con el cual se hace el envío del dinero.
- **REQUEST:** Petición de una transferencia o Solicitud.
- **DOWNLOAD:** Envío del dinero del usuario receptor a la entidad receptora, esta acción pertenece al Endpoint de crédito.
- **UPLOAD:** Envío del dinero del usuario originador a la entidad originadora esta acción pertenece al Endpoint de débito.

### 3.1 Lineamientos para el Proceso de Compensación

Los lineamientos para el manejo del cupo de compensación están descritos en el punto 9 del presente reglamento PAGO DE COMPENSACIÓN ANTICIPADA (PREFONDEO) en el numeral 3.2.2 transcrito del Manual de Servicios TRANSFIYA ACH Colombia.

#### 3.1.1 Manejo Cuenta de depósito de ACH COLOMBIA

- Para el manejo de la compensación con los participantes, ACH COLOMBIA dispone de una cuenta de depósito en el Banco de la República; esa cuenta es afectada por los cobros y pagos que efectúen las Entidades Financieras a ACH COLOMBIA.
- El pago anticipado de compensación de las transacciones se realizará a través del sistema SEBRA del Banco de la República utilizando una cuenta de depósito (CUD) a nombre de ACH COLOMBIA.
- La cuenta de depósito de ACH COLOMBIA en el Banco de la República se encuentra exenta del Gravamen al Movimiento Financiero, sin embargo, es responsabilidad del Participante pagar los impuestos que se deriven de las transacciones realizadas, antes de ser enviadas a ACH COLOMBIA.

#### 3.1.2 Transacciones para compensar

Las transacciones que son motivo de compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre los Participantes, es decir, transacciones monetarias crédito en estado “Aprobadas”.

### 3.2 Cuenta de Deposito para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con la Identificación de la cuenta de depósito en el Banco de la República o de la cuenta corriente o de ahorros en un establecimiento de crédito que en principio utilizará la entidad para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema.

La cuenta en la cual se liquidan las operaciones tramitadas bajo el Sistema TRANSFIYA, es la cuenta de depósito del Banco de la República número 65818221 a nombre de ACH COLOMBIA, la cual está regulada por la Circulares DSP157 y DSP158 del Banco de la República.

### **3.3 Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo**

La solución de Transfiya está implementada sobre una plataforma tecnológica con arquitectura híbrida, contando con servicios de aplicación en el Cloud y On premise en la plataforma de ACH COLOMBIA, lo anterior es desarrollado con detalle en el capítulo 4 del Manual del Servicio de Transfiya

### **3.4 Características básicas de la Compensación y la Liquidación**

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las características básicas de la compensación y/o la liquidación de órdenes de pago y/o transferencias de fondos.

Las características básicas de la compensación y liquidación en el sistema de pago de bajo valor denominado TRANSFIYA están definidas en el punto 9 del presente reglamento PAGO DE COMPENSACIÓN ANTICIPADA (PREFONDEO) el cual es transcripción del capítulo 3 del Manual de Servicio Transfiya ACH Colombia, específicamente en los numerales 3.2.2, 3.2.3., 3.2.4. y 3.2.5.

### **3.5 Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo**

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con la descripción del momento específico en el cual una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgos establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada, produciéndose los efectos del artículo 2.17.2.1.17 del decreto 2555 de 2010.

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. Se entiende que una orden de transferencia ha sido aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos provistos por ACH COLOMBIA.

Las transacciones que son motivo de compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre los participantes, es decir, transacciones monetarias crédito en estado "Aprobadas". Así mismo, deben cumplir con el esquema de compensación anticipada de los participantes, respetar los

límites y cumplir los demás requisitos y criterios de validación de que tratan el Manual del Servicio Transfiya y sus anexos, para ser aceptadas y procesadas por ACH COLOMBIA.

Los requisitos y criterios de validación están expuestos en el numeral 3.1.1 “modelo de límites” 3.1.2 “estados de las transferencias” y los pasos descritos en el numeral 4.2 “Flujos Transaccionales” del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia, así como no incurrir en las causales de rechazo o fallo descritas en el numeral 5.2.1:

“(…)

### 3.1.1. MODELO DE LÍMITES

*Para garantizar el equilibrio del ecosistema de Transfiya, ACH Colombia administra los siguientes tipos de límites, que están asociados entre sí:*

- *Límite por valor de usuario originador de la transacción para persona Natural \$1.250.000 diario (Parametrizable).*
- *El valor mínimo por transferencia será de \$100 (Parametrizable por la entidad para montos superiores).*
- *Límite por valor acumulado de transacciones por usuario originador por día \$1.250.000 (Parametrizable).*
- *Límite por cantidad de transacciones por usuario originador no podrá ser superior a 15 transferencias por día (Parametrizable).*

*El sistema de Transfiya permite administrar el modelo de límites y así mismo realiza su control.*

*Nota: Los límites definidos son evaluados sobre las transacciones que se encuentren en estados: aprobados, rechazados y pendientes. Por lo anterior, una condición especial durante la transición entre estados transitorios (iniciada o aceptada) de una transferencia que implica que los límites establecidos puedan superarse.*

### 3.1.2. ESTADOS DE LAS TRANSFERENCIAS

*Los estados de las transferencias definidos para el servicio se catalogan en estados finales y estados transitorios:*

<b>Estados Finales</b>	Aprobada
	Rechazada
<b>Estados Transitorios</b>	Pendiente

	Iniciada
	Aceptada
	Fallida

**INICIADA:** Transferencias que aún no han realizado el débito de la entidad origen y se presenta antes del estado Pendiente.

**PENDIENTE:** Corresponde a las transacciones que se encuentran pendientes por aceptar o rechazar por parte del usuario receptor.

**ACEPTADA:** Transferencias que aún no ha sido descargada en la cuenta del usuario final y se presenta antes del estado Aprobada.

**APROBADA:** Corresponde a las transferencias que son aprobadas por el usuario final.

**RECHAZADA:** Corresponde a las transferencias que son rechazadas por el sistema, el usuario receptor o el Participante.

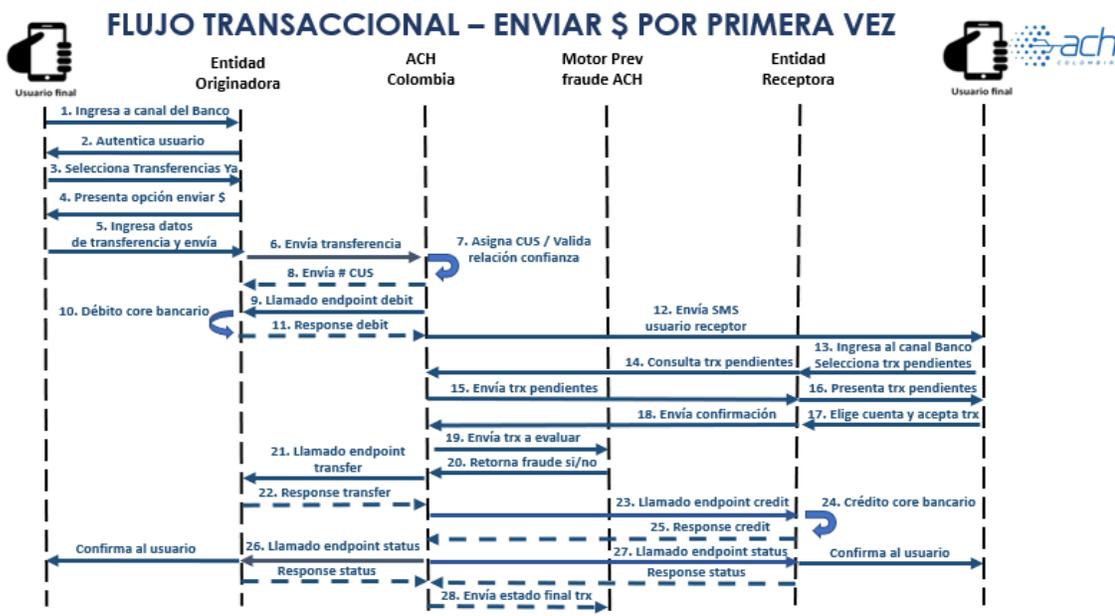
**FALLIDA:** Corresponde a las transferencias fallidas por errores técnicos durante el flujo transaccional con base en la tabla de códigos de error. Estos errores pueden ser generados por la nube, entidad origen o entidad receptora.

(...)

#### **NUMERAL 4.2 FLUJOS TRANSACCIONALES - MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFIYA**

A continuación, se describen los 3 diferentes flujos transaccionales para el servicio de Transfiya:

##### **FLUJO TRANSACCIONAL - ENVIAR DINERO POR PRIMERA VEZ**



**Pasos 1 y 2:** El usuario que va a enviar el dinero se autentica en la aplicación de su Entidad Participante.

**Pasos 3 y 4:** Éste ingresa al módulo de Transfiya para seleccionar la opción de envío de dinero.

**Paso 5:** Ingresar la información de la transacción (número celular receptor, monto y descripción) y enviar la transferencia.

**Paso 6:** El Participante Originador (en este escenario, la que posee la cuenta del usuario que está enviando el dinero) completa y envía la petición con la información requerida por ACH Colombia.

**Paso 7:** ACH Colombia asigna el Código Único de Seguimiento (CUS) a la transacción y valida si existe relación de confianza.

**Paso 8:** El CUS es enviado a la entidad originadora para posterior identificación de la respuesta.

**Paso 9:** ACH Colombia consume el endpoint de débito del Participante originador.

**Paso 10:** El Participante originador realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su Core bancario.

**Paso 11:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del débito.

**Paso 12:** ACH Colombia envía mensaje (SMS) al celular del usuario receptor, notificando que tiene una transferencia pendiente.

**Pasos 13 y 14:** El usuario receptor se autentica en la aplicación del Participante donde desea recibir el dinero e ingresa al módulo de Transfiya. En este momento la Entidad Receptora consulta las transferencias que se encuentran pendientes para su usuario.

**Pasos 15 y 16:** El Participante Receptor recibe de ACH Colombia la lista de las transacciones pendientes y las presenta a su usuario.

**Paso 17:** El usuario selecciona la transferencia que desea recibir, selecciona la cuenta donde quiere que se abone el dinero y acepta la transacción.

**Paso 18:** El Participante Receptor envía la confirmación de la transacción adicionando la información requerida por ACH Colombia.

**Pasos 19 y 20:** Validación de la transacción por parte del motor de prevención de fraude.

**Paso 21:** ACH Colombia consume el endpoint de transfer del Participante originador.

**Paso 22:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del transfer.

**Paso 23:** ACH Colombia consume el endpoint de crédito del Participante receptor.

**Paso 24:** El Participante receptor realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su Core bancario.

**Paso 25:** El Participante receptor envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del crédito.

**Pasos 26 y 27:** Los Participantes originador y receptor reciben en su endpoint de status confirmación de la transacción por parte de ACH Colombia. Las entidades notifican a sus usuarios.

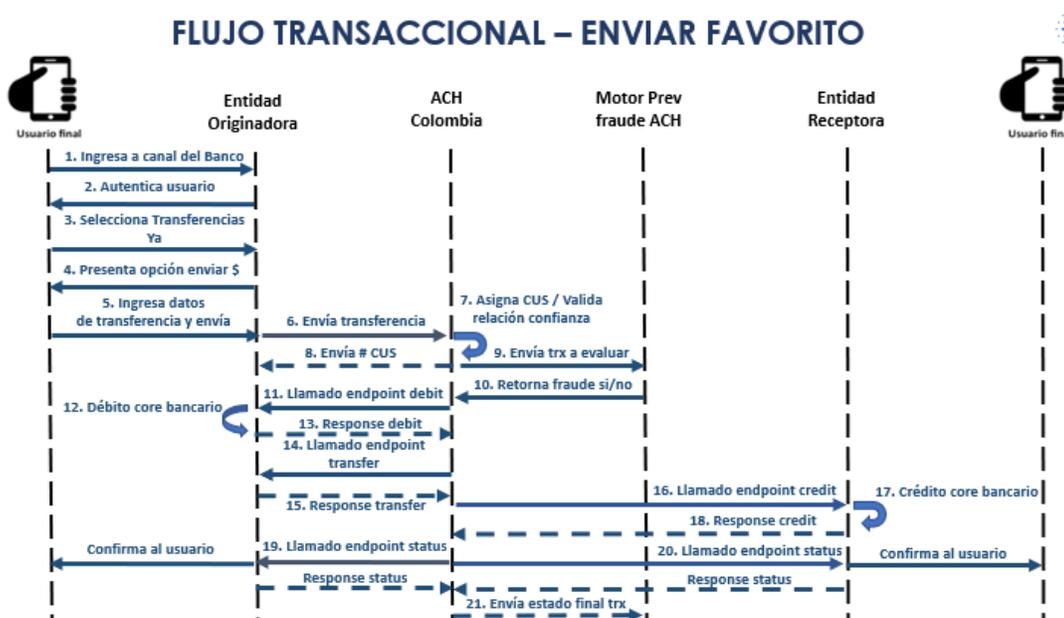
**Paso 28:** Se envía actualización de información y estado de la transacción al motor de prevención de fraude.

## **FLUJO TRANSACCIONAL - ENVIAR DINERO HABITUALMENTE**

A continuación, se describe el flujo de una transacción con relación de confianza, es importante tener en cuenta que este flujo solo se podrá habilitar posterior a un envío que se haya aceptado por primera

vez y que el usuario receptor haya decidido marcar como relación de confianza, no se permite que se marque de manera automática al aceptar la transacción, debe ser una selección del usuario.

No se deben habilitar relaciones de confianza sin que exista previamente una transacción aprobada por el usuario receptor. Es importante aclarar, que el API que se dispone por parte del servicio para este flujo transaccional está habilitada de forma permanente y el control funcional del mismo, debe ser garantizado por parte de cada Participante frente a la creación de las relaciones de confianza de sus usuarios.



**Pasos 1-8:** Estos pasos son los mismos que se dan en el primer flujo, excepto que en el paso 5 el usuario ya no digita el celular del usuario receptor, sino que selecciona el "Favorito" e ingresa únicamente monto a transferir y descripción.

**Pasos 9 y 10:** Validación de la transacción por parte del motor de prevención de fraude.

**Paso 11:** ACH Colombia consume el endpoint de débito del Participante originador.

**Paso 12:** El Participante originador realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su core bancario.

**Paso 13:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del débito.

**Paso 14:** ACH Colombia consume el endpoint de transfer del Participante originadora.

**Paso 15:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del transfer.

**Paso 16:** ACH Colombia consume el endpoint de crédito del Participante receptora.

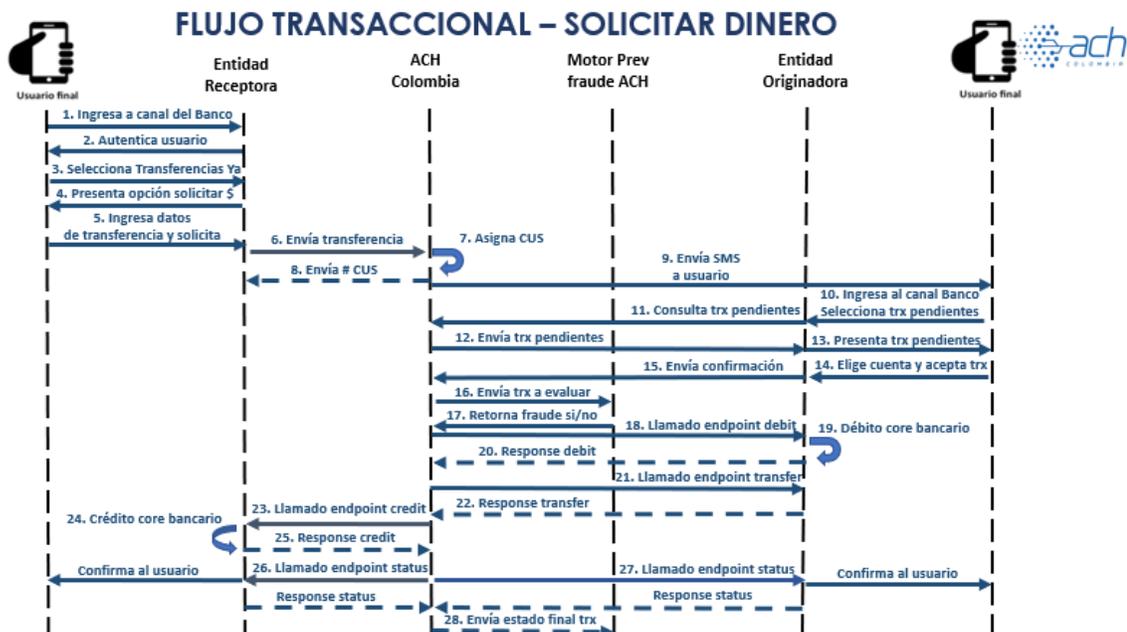
**Paso 17:** El Participante receptora realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su core bancario.

**Paso 18:** El Participante receptor envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del crédito.

**Pasos 19 y 20:** Los Participantes originador y receptor reciben en su endpoint de status confirmación de la transacción por parte de ACH Colombia. Las entidades notifican a sus usuarios.

**Paso 21:** ACH Colombia actualiza el estado de la transacción en el motor de prevención de fraude.

### 2.1.1. FLUJO TRANSACCIONAL - SOLICITAR DINERO



**Pasos 1 y 2:** El usuario que va a realizar la solicitud de dinero (usuario receptor del dinero) se autentica en la aplicación de su Participante.

**Pasos 3 y 4:** Éste ingresa al módulo de Transfiya para seleccionar la opción de solicitar dinero.

**Paso 5:** Ingresa la información de la transacción (número celular usuario a quien le hace la solicitud, monto y descripción) y envía la transferencia.

**Paso 6:** El Participante Receptor (en este escenario, la que posee la cuenta del usuario que está recibiendo el dinero y quien hace la solicitud) completa y envía la petición con la información requerida por ACH Colombia.

**Paso 7:** ACH asigna el Código Único de Seguimiento (CUS) a la transacción.

**Paso 8:** El CUS es enviado a la entidad receptora para posterior identificación de la respuesta.

**Paso 9:** ACH Colombia envía mensaje (SMS) al celular del usuario a quien le hacen la solicitud (usuario a quien le debitan el dinero), notificando que tiene una solicitud pendiente.

**Pasos 10 y 11:** El usuario originador (usuario a quien le hacen la solicitud) se autentica en la aplicación del Participante donde desea aceptar la solicitud de dinero e ingresa al módulo de Transfiya. En este momento el Participante originador consulta las transferencias que se encuentran pendientes para su usuario.

**Pasos 12 y 13:** El Participante originador recibe de ACH Colombia la lista de las transacciones pendientes y las presenta a su usuario.

**Paso 14:** El usuario selecciona la transferencia de solicitud de dinero que desea aprobar, selecciona la cuenta donde quiere que se debite el dinero y acepta la solicitud.

**Paso 15:** El Participante originador envía la confirmación de la transacción adicionando la información requerida por ACH Colombia.

**Pasos 16 y 17:** Validación de la transacción por parte del motor de prevención de fraude.

**Paso 18:** ACH Colombia consume el endpoint de débito del Participante originador.

**Paso 19:** El Participante originador realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su core bancario.

**Paso 20:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del débito.

**Paso 21:** ACH Colombia consume el endpoint de transfer del Participante originadora.

**Paso 22:** El Participante originador envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del transfer.

**Paso 23:** ACH Colombia consume el endpoint de crédito del Participante receptor.

**Paso 24:** El Participante receptora realiza las respectivas validaciones de la información que recibe en el endpoint y realiza el procesamiento de la transacción en su core bancario.

**Paso 25:** El Participante receptor envía a ACH Colombia la confirmación del procesamiento del crédito.

**Pasos 26 y 27:** Los Participantes originador y receptor reciben en su endpoint de status confirmación de la transacción por parte de ACH Colombia. Las entidades notifican a sus usuarios.

**Paso 28:** ACH Colombia actualiza el estado de la transacción en el motor de prevención de fraude.

### 3.5.1. Causales de rechazo y fallos

Con este apartado se transcribe lo dispuesto por el Anexo No. 5 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia. Es importante que cuando se establece que se ha producido una causal de rechazo y/o fallo no se entiende aceptada la orden de pago o transferencia de fondos.

“(…)

#### ANEXO 5: CAUSALES DE RECHAZO Y FALLOS

CODE	DESCRIPCIÓN
100	You dont have permissions to access this method.
101	Invalid public key
102	Invalid labels
103	Invalid source
104	Invalid handle
105	Invalid signer
106	Invalid default address
107	Invalid destination

108	<i>Invalid symbol</i>
109	<i>Invalid amount</i>
110	<i>Unsupported action type</i>
111	<i>Rejection reason not defined</i>
112	<i>Not enough balance</i>
113	<i>Keys are not available</i>
114	<i>Invalid keypair</i>
115	<i>Invalid action hash</i>
116	<i>Field is not allowed to be changed</i>
117	<i>Action is not allowed to be deleted</i>
118	<i>JOI validation. + (file    )</i>
119	<i>Something broke!</i>
120	<i>Error timeout</i>
121	<i>file + not found in database</i>
122	<i>file + already exists in database</i>
123	<i>transactions exceded</i>
124	<i>Method not founded</i>
125	<i>Transaction already processed</i>
127	<i>Action can not be signed</i>
128	<i>Router Action is not defined</i>
129	<i>Router Status is not defined</i>
130	<i>Not allowed query parameters</i>
131	<i>file1 + and + file2 + already have a trust link in database</i>
132	<i>Channel SMS not defined</i>
133	<i>Router Download is not defined</i>

134	<i>Router Upload is not defined</i>
135	<i>file + is require</i>
136	<i>API ERROR</i>
140	<i>Not allowed query parameters</i>
141	<i>core ERROR: + (file    )</i>

CODE	DESCRIPCIÓN
300	<i>Transfer timeout</i>
301	<i>Source has rejected the transfer</i>
302	<i>Destination has rejected the transfer</i>
303	<i>Access data invalid in the bank</i>
304	<i>Transfer information is invalid Reject</i>
306	<i>Seizure account Rejec</i>
307	<i>Inactive account Reject</i>
308	<i>Cancelled account Reject</i>
309	<i>Account does not exist Reject</i>
310	<i>Account not enabled Reject</i>
313	<i>User exceeds the transactional limit authorized by the bank Reject</i>
314	<i>Bank is not available Reject</i>
315	<i>Insufficient funds Reject</i>
316	<i>Transactional data is not consistent Reject</i>
319	<i>Transfer was marked as fraud</i>
320	<i>User does not have TIN payments enabled Error</i>
321	<i>Transaction status changed Error</i>

322	Source / target associated with restrictive lists
325	Bank does not accept transaction initialization Error
329	Transaction limit exceeded by the user Reject
330	Cannot connect to the bank Error
331	Transaction deadline exceeded Error
332	Undefined bank error Reject
400	Bank API error
400	Bad Request
401	Unauthorized
403	Forbidden

**Nota:** los errores 300, 301, 302, 319, 322 y 331 son errores que están asociados a reglas de negocios, estos códigos son marcados por el servicio por lo cual no pueden ser utilizados por las entidades Participantes.

CODIGO	DESCRIPCIÓN
404	Not Found
405	Method Not Allowed
500	Bank server error
500	Internal Server Error
501	Not Implemented
502	Bad Gateway
503	Service Unavailable
504	Gateway Timeout

**Nota:** Los errores 1XX están definidos para mapear errores a nivel de la Nube de transfiya, los errores 3XX están definidos para mapear rechazos o fallos de las entidades Participantes y los errores 4XX y 5XX están definidos para mapear escenarios de fallos de comunicación o indisponibilidad tanto para ACH y las entidades Participantes.

**3.5.2. Aclaración sobre el momento específico en el que una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgo establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada**

Habiendo expuesto lo indicado en el Manual de servicio Transfiya ACH Colombia en relación con los requisitos que debe cumplir una transacción para que sea aceptada, así como las causales de rechazo y fallos, con este apartado se expone de forma específica lo relacionado con el momento en el cual una orden de pago o transferencia de fondos cumple con los requisitos y controles de riesgos establecidos y, en consecuencia, se entiende aceptada, produciéndose los efectos del artículo 2.17.2.1.17 del decreto 2555 de 2010.

El Gobierno Nacional en desarrollo de sus competencias de regulación de los sistemas de pagos ha dispuesto 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”.

En relación con el principio de finalidad contenido en el artículo 2.17.2.1.17 del D.255.2010, las órdenes de pago o transferencia de fondos del SPBV Transfiya ACH Colombia se entienden aceptadas cuando el estado de la transferencia es APROBADO según se puede consultar en el módulo administrativo de Transfiya y de igual manera se ejecuta el abono a la cuenta de la entidad receptora afectando de manera positiva el saldo de la entidad participante.

Ahora bien, especialmente en el SPBV Transfiya ACH Colombia las órdenes de pago o transferencias de fondos se entiende aceptadas cuando la transferencia tiene un estado APROBADO y la acción de descarga del dinero esta firmada por la entidad receptora; lo que implica que la acción de descarga del dinero se completó. Teniendo en cuenta el modelo de compensación de cupo anticipado de garantías definido para transfiya, se controla el riesgo que la entidad deudora no pague, teniendo en cuenta que para operar el servicio se requiere tener dicho cupo asegurado de manera anticipada.

## 4. CRITERIOS DE ACCESO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 6 y 7 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con: (i) el listado explícito y claro de la documentación e información requerida para la solicitud de acceso de nuevos participantes y las causales de rechazo; así como (ii) el listado explícito y la 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.

Podrán acceder al Sistema Transfiya todas las entidades habilitadas para ser participantes de los Sistemas de Pago de Bajo Valor de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 1692 de 2020 y demás normas que lo modifiquen y reglamenten.

Tendrán acceso directo al sistema, mediante contratos de vinculación, los potenciales participantes de ACH COLOMBIA, una vez verificados los criterios de acceso de que tratan Capítulo III de los Estatutos de ACH COLOMBIA y el artículo 16 del Reglamento de Acceso para SPBV.

### 4.1 Requisitos para acceder al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Entidades Financieras

Para obtener la calidad de participante del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA denominado TRANSFIYA, los postulantes deberán cumplir con los requisitos enunciados en el capítulo 2 del Reglamento de acceso de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH COLOMBIA S.A. y seguir el proceso establecido el numeral 2.1. del Manual de Servicios TRANSFIYA.

#### 4.1.1 De los requisitos para acceder a los servicios de ACH Colombia S.A.

El Capítulo 2 –De los requisitos para acceder a los servicios de ACH Colombia S.A.- (artículo 6 a 16) del Reglamento de Acceso a los servicios de ACH Colombia S.A. indica lo siguiente:

*“2. De los requisitos para acceder a los servicios de ACH Colombia S.A.*

### CAPÍTULO 1

#### REQUISITOS LEGALES., FINANCIEROS Y TÉCNICOS PARA CONTRATAR CON ACH COLOMBIA S.A.

##### *Artículo 6.- Requisitos Legales.*

*Se entiende por Requisitos Legales para contratar, aquellos contenidos en las leyes colombianas civiles y comerciales que rigen la celebración de negocios jurídicos. Los presentes Requisitos Legales. no constituyen una barrera injustificada de acceso, en la medida en que propenden por la operación eficiente, económica, confiable y segura de los servicios de ACH COLOMBIA y el bienestar de los consumidores.*

##### *Artículo 7.- Requisitos Financieros.*

Se entiende por *Requisitos Financieros para contratar*, aquellas condiciones determinadas por ACH COLOMBIA que permitan garantizar la operación y prestación eficiente y confiable de los Servicios de ACH COLOMBIA, y el estricto cumplimiento de los contratos suscritos y que se llegaren a suscribir. Para ello, ACH COLOMBIA elaborará un estudio de la capacidad e idoneidad financiera de cada CLIENTE, para lo cual requerirá de la presentación de la documentación y garantías indicadas en el Capítulo 2 del presente Título, las cuales tienen por objeto prevenir y aminorar los riesgos de solvencia, de crédito, entre otros.

#### Artículo 8.- *Requisitos Técnicos.*

Se entiende por *Requisitos Técnicos para contratar*, aquellos necesarios para garantizar la viabilidad técnica y la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios. Los presentes *Requisitos Técnicos* no constituyen una barrera injustificada de acceso, en la medida en que propenden por la operación eficiente, económica, confiable y segura de los Servicios de ACH COLOMBIA y el bienestar de los consumidores. ACH COLOMBIA podrá modificar los *Requisitos Técnicos* para asegurar la continuidad, y mejorar la seguridad de los servicios, dando un tiempo prudencial para realizar los ajustes.

(...)

#### Artículo 16. - *Listado de requisitos para el servicio de Transferencias Inmediatas (TRANSFIYA)*

Para poder acceder a este servicio los CLIENTES deberán acreditar los siguientes requisitos:

##### 16.1. *Requisitos Legales.*

1. *Presentar los documentos que acrediten su existencia y representación legal.*
2. *Suscribir la documentación contractual que ACH COLOMBIA defina para la prestación del servicio.*
3. *Suscribir el Acuerdo de Confidencialidad establecido por ACH COLOMBIA.*
4. *Certificar el cumplimiento de las políticas de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.*
5. *Cumplir con las políticas sobre Seguridad de la Información establecidas por ACH COLOMBIA.*
6. *La entidad que se postule como CLIENTE debe encontrarse sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera.*
7. *En el caso de los participantes del sistema de pago de bajo valor no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán cumplir con la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados (RANV) de conformidad con el artículo 2.17.3.1.2. del decreto 2555 de 2010 y la circular 005 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Tratándose de participantes no vigilados que no sean adquirentes deberán demostrar que tienen la capacidad legal y técnica para vincularse a un Sistema de Pago de Bajo Valor.*

8. *En el caso de los participantes del sistema de pago de bajo valor no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, tendrán la obligación de contar, mantener y entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC (“Attestation of Compliance”) correspondiente, de conformidad con el numeral 2.3.8. de la Parte 1 del título II del Capítulo I sobre canales, medios y seguridad de la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.*

9.

#### 16.2. Requisitos Financieros.

1. *Suministrar los estados financieros básicos correspondientes a los dos (2) últimos años anteriores a la fecha de la solicitud de acceso, debidamente certificados y dictaminados: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de cambios en la situación financiera y el Estado de Flujos de Efectivo, para el caso de entidades con 2 o más años de operación.*
2. *En el caso de entidades que tengan menos de dos (2) años de operación, será necesario que presenten la resolución que impartió su creación y aquella que le dio licencia de operación, proferidas por la Superintendencia Financiera.*
3. *Acreditar que el CLIENTE y sus representantes legales, no están reportados ante ninguna central de riesgos por incumplimiento en el pago de sus obligaciones. Este requisito será exigible para aquellos CLIENTES que no son objeto de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.*
4. *Aportar la documentación que acredite que el CLIENTE se encuentra al día en sus obligaciones tributarias.*

#### 16.3. Requisitos Técnicos.

1. *Cumplir con las especificaciones técnicas definidas y requeridas por ACH COLOMBIA estipuladas en el Manual del Servicio ACH Transferencias Inmediatas (TRANSFIYA), el cual forma parte del presente Reglamento como Anexo.*
2. *Cumplir con los requisitos que define ACH COLOMBIA en materia de compensación, por intermedio de la creación de una cuenta de depósito en el Banco de la República o a través de un Banco garante.*

*ACH COLOMBIA como EASPBV definirá los requerimientos operativos, técnicos y de seguridad proporcionales al rol y a los riesgos inherentes a la actividad que cada uno de sus participantes ejecuta dentro del SPBV. Dichos requerimientos deben estar alineados con estándares internacionales y promover el cumplimiento de los principios definidos en el art. 2.17.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010. ACH COLOMBIA deberá realizar, de manera previa, un análisis técnico que justifique y soporte los criterios empleados para la definición de tales requerimientos, de conformidad con el numeral 6. de la Parte 3 del título IV del Capítulo IX sobre estándares operativos, técnicos y de seguridad de la*

*circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la Superintendencia Financiera).*

*Sin perjuicio de lo anterior, y conforme al Decreto 521 de 2018 y la Circular Externa 026 de 2018 emitida por la Superintendencia Financiera Colombia sobre la conformación y funcionamiento de los Banco puentes, ACH COLOMBIA en su rol de EASPBV afiliará a las mencionadas entidades teniendo en cuenta las excepciones de afiliación que requieren los bancos puentes dada su especialidad y contemplando procesos de vinculación que incluyan generación de usuarios y accesos a su sistema.”*

#### 4.1.2 Numeral 2.1 del Manual de servicio TRANSFIYA

Por su parte el numeral 2.1 del Manual de Servicios TRANSFIYA. indica lo siguiente:

“(…)

##### 2.1.- Fases de Implementación del servicio

A continuación, detallaremos las etapas de implementación del servicio Transfiya.



### **2.1.1.-ENTENDIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

*Con el fin de garantizar la participación de las Entidades Participantes en el servicio de Transfiya, se realizará un acompañamiento comercial que permita la evaluación de beneficios y eficiencias, con su implementación. Esta información estará contenida en la presentación del servicio y la oferta comercial, además tendrán la asesoría permanente del equipo de ACH Colombia para lograr su entendimiento.*

*El interés de vincularse al servicio debe ser manifestado por el Participante en una carta de intención, que iniciará la Implementación del servicio, con la intervención del participante.*

### **2.1.2.,ENTENDIMIENTO TÉCNICO Y ANÁLISIS DE IMPACTOS EN PROCESOS DE LAS ENTIDADES PARTICIPANTES**

*Una vez el Participante ha manifestado su intención de vincularse al servicio de Transfiya, se llevarán a cabo sesiones de entendimiento desde cada uno de los frentes (API de Integración, Seguridad, Operaciones y Experiencia de Usuario) que se impactan con la implementación del servicio. En este entendimiento, deberán participar las áreas Operativas, de Seguridad de Información, Comunicaciones, Tesorería, entre otros, según del Participante lo considere, al conocer la información de Transfiya.*

*Este entendimiento le dará la generalidad a el Participante sobre las modificaciones a nivel de procesos que requerirá como parte de la operación diaria del servicio.*

### **2.1.3.-IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA Y DE PROCESOS**

*Con el entendimiento del servicio y los impactos analizados para cada Participante, se iniciará la adecuación tecnológica, la cual contemplará el diseño de la experiencia de usuario, los desarrollos para la interfaz de conectividad, pruebas unitarias y las definiciones propias sobre la Operativa del Participante para soportar el servicio.*

*Una vez los desarrollos del Participante hayan finalizado, notificará a ACH Colombia el estado y se dará inicio al proceso de certificación, para el que previamente, ACH Colombia habrá realizado todo el alistamiento y disposición de ambientes, sobre los que se puedan llevar a cabo estas pruebas de certificación.*

*Para garantizar eficiencia en el proceso de pruebas y certificación, previamente se llevarán a cabo capacitaciones a las personas que cada Participante notifique, sin importar si posteriormente será el recurso que operará el servicio. Para garantizar la Operación y una vez se haya llevado a cabo la certificación, se entregarán nuevas capacitaciones, según la necesidad del Participante.*

*Para cerrar la certificación del servicio, se requiere un acta con la que se dará conformidad para dar paso a producción controlada.*

#### 2.1.4.-MARCHA BLANCA Y PRODUCCIÓN MASIVA

La certificación de Transfiya con cada Participante es requisito para iniciar las actividades de alistamiento y paso a producción, habilitando el servicio a usuarios finales. Todos los profondeos para la asignación del cupo en el servicio, debe realizarse en días hábiles y en los horarios establecidos para el pago de compensación. **(ver el numeral 3.2.5 Pago de Compensación).**

La marcha blanca tendrá como objetivo monitorear el comportamiento transaccional hasta lograr su estabilización y divulgación, según la estrategia definida con cada Participante.

Los usuarios pioneros en el servicio para la prueba Beta del servicio son familiares y amigos de los miembros de las Entidades Participantes, con los que se pueda ejecutar la prueba entendiendo el contexto “versión beta” de la prueba.

Para más información y hacer parte del ecosistema de Transfiya pueden contactarse con los Asesores Comerciales en ACH Colombia.

#### 2.2.-PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES

ACH Colombia puede entregar piezas de comunicación a los Participantes del servicio de Transfiya, estas piezas pueden ser usadas en la fase de marcha blanca, y son enviadas a las áreas de Mercadeo de los Participantes, para que las tomen como base para la comunicación del servicio desde la marca de cada Participante, de acuerdo con la estrategia de segmento que deseen ingresar o profundizar.

Frente a la estrategia de comunicación del servicio Transfiya, cada Participante es responsable de realizarla hacia sus usuarios, usando el manual de marca del uso del logo Transfiya.

Los Participantes vinculados al ecosistema de Transfiya, autorizan a ACH Colombia el uso de su logo para fines publicitarios del servicio.

#### 2.3.-ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIONES

Los entrenamientos son facilitados por funcionarios de ACH Colombia que hacen parte del proceso de implementación y están enfocados en diferentes frentes:

- **Entrenamiento del servicio:** Capacitación enfocada en la funcionalidad del servicio de Transfiya, sus características generales, ventajas, y como funciona para solucionar las necesidades de los Usuarios.

- **Entrenamiento Técnico:** Capacitación orientada a los equipos de tecnología, seguridad y continuidad, donde conocerán la arquitectura tecnológica, esquemas de integración, mecanismos de seguridad, esquema de continuidad entre otros.
- **Entrenamiento Operativo:** Capacitación encaminada a los equipos de operación de los Participantes, donde se les presenta los tableros de control, las funcionalidades de configuración, manejo de usuarios y entenderán el esquema operativo para Transfiya.
- **Entrenamiento Prevención Fraude:** Capacitación dirigida a las áreas de prevención fraude o riesgo de los Participantes, donde conocerán los diferentes procesos de prevención fraude, y el impacto en sus procesos con la implementación del nuevo módulo de prevención fraude para Transfiya. (...)"

#### 4.2 Documentación requerida para acceder al sistema de pago de bajo valor de ACH Transfiya

Para poder acceder a este servicio los CLIENTES deberán presentar la siguiente documentación:

- Documentos que acrediten su existencia y representación legal.
- Documentación contractual que ACH COLOMBIA defina para la prestación del servicio suscrito por el CLIENTE.
- Acuerdo de Confidencialidad establecido por ACH COLOMBIA suscrito por el CLIENTE.
- Certificado de cumplimiento de las políticas de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de que ello resulte aplicable.
- Documentación donde se certifique que el cliente está sometido a inspección vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia en caso de entidades vigiladas por dicha autoridad.
- En el caso de los participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera, se debe presentar la documentación que certifique la inscripción del CLIENTE en el Registro de Adquirientes No Vigilados (RANV), de conformidad con el artículo 2.17.3.1.2. del decreto 2555 de 2010 y la circular 005 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Los estados financieros básicos correspondientes a los dos (2) últimos años anteriores a la fecha de la solicitud de acceso, debidamente certificados y dictaminados: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de cambios en la situación financiera y el Estado de Flujos de Efectivo, para el caso de entidades con 2 o más años de operación.
- En el caso de entidades que tengan menos de dos (2) años de operación, será necesario que presenten la resolución que impartió su creación y aquella que le dio licencia de operación, proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia o por la respectiva autoridad que ejerza su vigilancia y control.
- Documentación donde se acredite que el CLIENTE y sus representantes legales, no están reportados ante ninguna central de riesgos por incumplimiento en el pago de sus obligaciones.
- Documentación que acredite que el CLIENTE se encuentra al día en sus obligaciones tributarias.
- En el caso de a los Participantes no vigilados que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, deberán entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente

la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC (“Attestation of Compliance”) correspondiente.

#### 4.3 Procedimiento de acceso al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Participantes

El Proceso de postulación y aprobación de CLIENTES para acceder al Sistema de Pago de Bajo Valor ACH Transferencias Interbancarias se desarrollará conforme al procedimiento previsto en capítulo 3 del Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA S.A. y el numeral 1.4. del Manual de Servicios ACH Transferencias Interbancarias para Entidades Financieras, el cual se detalla a continuación.

En ese sentido, para adquirir la calidad de CLIENTE de ACH COLOMBIA, cada postulante deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y financieros establecidos en el Título II del Reglamento de acceso de ACH COLOMBIA, y allegar los documentos enunciados en el numeral 4.2. del presente reglamento, en la forma, modo y fechas indicados por ACH COLOMBIA.

El Comité de Acceso de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA analizará la información de cada postulante y adoptará una decisión motivada, aprobando o denegando la petición de acceso, la cual deberá adoptarse por mayoría de los miembros presentes en la respectiva reunión y que tendrá un plazo máximo de noventa (90) días. Una vez surtido el trámite previsto en el artículo 17 del Reglamento de Acceso de ACH COLOMBIA, en aras de procurar que en la deliberación y toma de decisiones esté presente los miembros independientes de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA, la decisión respectiva será comunicada de forma escrita al interesado.

Una vez notificada la decisión sobre la petición acceso favorable al CLIENTE, este tendrá un término de dos (2) meses para formalizar su vinculación a los servicios de ACH COLOMBIA con el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio requerido. El Comité de Acceso de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA validará el cumplimiento de los requisitos por parte del CLIENTE para la conexión y entrada en operación, notificando la decisión de acceso y/o vinculación final al interesado. Una vez transcurrido este periodo de tiempo sin que se haya logrado realizar la vinculación del CLIENTE, y este continúe manifestando interés en acceder a los servicios, ACH COLOMBIA podrá solicitarle adelantar un nuevo trámite de vinculación.

Una vez el CLIENTE haya realizado la vinculación al Sistema de Pago de Bajo Valor denominado ACH Transfiya con el cumplimiento de los requisitos requeridos por el servicio, el plazo para la conexión y puesta en marcha para la entrada en operación será de 5 meses. Lo cual, de acuerdo con las fases descritas en el numeral 4.1.2, están enmarcadas en los siguientes plazos:

ETAPA	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN
Entendimiento y Aceptación del Servicio	Un (1) mes
Entendimiento técnico e impactos en procesos	
Implementación tecnológica y de procesos	Tres (3) meses

Marcha Blanca y Producción Masiva	Un (1) mes
-----------------------------------	------------

La decisión de denegar el acceso a los servicios prestados por ACH COLOMBIA únicamente podrá estar sustentada en justificaciones objetivas, de acuerdo con la ley, los reglamentos –incluido el incumplimiento de los requisitos legales, técnicos y/o financieros– y los Manuales de Servicio expedidos por ACH COLOMBIA.

Las decisiones tomadas en el Comité de Acceso no serán objeto de ratificación o aprobación posterior por parte de la Junta Directiva, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Código de Buen Gobierno.

En caso de que la denegatoria obedezca a una circunstancia subsanable, el Comité de Acceso otorgará al interesado un término de quince (15) días hábiles para efectuar las correcciones o modificaciones pertinentes. Para los efectos de este artículo, se entenderá subsanable cualquier circunstancia que el interesado pueda solucionar en un plazo máximo de un (1) mes, luego de comunicada la decisión del Comité de Acceso.

PARÁGRAFO. - El carácter de accionista no otorga por sí solo derecho a acceder a los servicios que presta ACH COLOMBIA, ni concede la calidad de CLIENTE. Así pues, los accionistas podrán solicitar en cualquier momento, previo cumplimiento de los requisitos definidos por ACH COLOMBIA, la admisión como CLIENTES del Sistema.

## 5. ESQUEMAS DE CALIDAD Y CONTROL DE RIESGO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con 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.

ACH COLOMBIA como entidad regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene un Sistema de Administración de Riesgo integral, el cual dentro de su alcance gestiona riesgos operacionales, de seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad de negocio, fraude interno y transaccional, de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como también riesgos de tipo sistémico que puedan llegar a impactar a los diferentes actores del ecosistema financiero. Estos sistemas de gestión cuentan con las políticas, herramientas tecnológicas, procedimientos, metodologías y demás requerimientos, que sirven de marco de trabajo para la adecuada administración de los riesgos; permitiendo asegurar un ambiente de control dando cumplimiento a la normatividad y con metodologías basadas en buenas prácticas de industria.

El Sistema de gestión de Riesgo integral se encuentra documentando, actualizado en todas sus etapas donde se identifica, mide, controla y monitorea los perfiles de riesgo de los procesos, servicios, canales, terceros, proyectos y controles de forma integral con un equipo humano calificado y competente para el desarrollo de esta gestión.

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, por tener ACH COLOMBIA las facultades de EASPBV (Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor), deben establecer su modelo de gestión de riesgos con base en la identificación de los riesgos propios de su actividad y a su perfil y apetito de riesgos, incorporado por lo menos aquellos definidos en la norma y a los cuales puede verse expuesto en el ejercicio de su objeto social.

Por lo anterior, ACH COLOMBIA certifica que se encuentra habilitado para cumplir los servicios ofrecidos, toda vez que cuenta con metodologías y buenas prácticas de administración y gestión de riesgos.

### 5.1 Riesgos sistémicos

Como entidad centralizadora y eje central del esquema de compensación a nivel nacional, se han identificado riesgos que pueden generar afectaciones a los diferentes actores del ecosistema financiero, los cuales son denominados sistémicos, estos provienen de diferentes tipos de riesgo como lo son: Operacionales, Seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad de negocio, fraude interno y transaccional, lavado de activos y financiación del terrorismo, incumplimiento normativo y legal y de Continuidad de Negocio.

Además de lo anteriormente mencionado, ACH COLOMBIA cuenta con un Esquema de Calidad y Control de Riesgos que hace parte de las exigencias que la participación en el Sistema ACH COLOMBIA impone a las Entidades Financieras. La participación en el Sistema ACH COLOMBIA tiene un carácter profesional, contractual y privado, se fundamenta en la buena fe de los partícipes, y su objetivo es garantizar la “mejora en el servicio” y la “protección del sistema”, dentro de altos estándares operativos y técnicos.

El esquema de riesgos se basa en una metodología compuesta principalmente de cuatro fases, que son: Identificación, medición, control y monitoreo; donde en su primera fase se identifican los riesgos a los que se ve expuesto ACH COLOMBIA de acuerdo con los factores de riesgo establecidos a nivel interno desde los procesos, activos de información, tecnológicos, así como factores externos, con el fin de establecer el nivel de exposición que tiene la compañía ante su materialización. Posteriormente se realiza la medición de los riesgos identificados calificando su impacto y probabilidad de acuerdo con las escalas definidas y así poder determinar el perfil de riesgo inherente. Luego se realiza la identificación de los controles que se han implementado para la mitigación de cada uno de los riesgos, los cuales llevan una calificación a nivel de efectividad, la cual determinará el nivel de mitigación de cada riesgo y así poder obtener el perfil de riesgo residual. Como última fase se encuentra el monitoreo que se realiza de forma permanente a los controles, en cuanto a su diseño, aplicabilidad y nivel de efectividad.

Este esquema de riesgos está enmarcado en un modelo de aseguramiento denominado “Modelo de las tres líneas”, el cual permite desarrollar una estructura de niveles para garantizar un adecuado aseguramiento del cumplimiento de los controles iniciando directamente desde la operación y a través de un monitoreo de áreas especiales, finalizando con la revisión de la auditoría interna como área independiente. El esquema de riesgo se encuentra detallada en el Manual de Riesgo Sistémico que hace parte de este reglamento.

## 5.2 Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, con relación a las reglas y procedimientos 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.

En primer lugar es importante aclarar que ACH COLOMBIA no ejecuta el proceso de prefondeo en el sistema de TRANSFIYA si los participantes no realizan previamente el proceso de compensación anticipada a la cuenta CUD de ACH COLOMBIA asignada en el Banco de República, lo cual elimina el riesgo de incumplimiento o cesación de pagos.

En el caso de los participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera, estos contarán con las siguientes alternativas a fin de dar cumplimiento al proceso de liquidación y prefondeo:

- (i) Constituir una cuenta CUD en los términos que establezca el Banco de la República para este tipo de participantes.
- (ii) El participante no vigilado podrá efectuar todo lo relacionado con el pago anticipado de compensación (prefondeo) y todos los procedimientos necesarios para cumplir con lo dispuesto en el numeral 9 de este reglamento, por medio de la constitución de una cuenta corriente/ahorros de la que sea titular en un establecimiento de crédito asumiendo los costos asociados a ello y desde la cual elevará la solicitud del traslado vía SEBRA de los recursos a la cuenta CUD de ACH Colombia, así mismo a la cuenta de dicho establecimiento de crédito en la

cual el participante no vigilado tenga la cuenta corriente/ahorros se acreditarán los recursos cuando así lo amerite su posición neta en la operación.

Las condiciones del Pre-fondeo o mecanismo de compensación anticipada del Sistema de Pago de Bajo Valor denominado TRANSFIYA están definidas en el numeral 9 del presente reglamento

En caso de incumplimiento y cesación de pagos de un participante, se impondrá la sanción establecida en el numeral 6.4. del presente reglamento referente al incumplimiento de las obligaciones de los participantes del sistema de pago de bajo valor. En este sentido se debe resaltar que los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de obligaciones de los participantes y sus respectivas sanciones se encuentran estipulados en los numerales 6.4 y 5.3.1 de este reglamento.

Asimismo, se definió como causal de retiro el estar incurso en un proceso de liquidación u otros procedimientos concursales de conformidad con el numeral 6.6.1 de este reglamento. A continuación se exponen los procedimientos internos que aplicará ACH Colombia ante la ocurrencia de cada uno de estos escenarios. Se exponen en detalle a continuación:

#### **5.2.1. Incumplimiento de un participante respecto de alguna de sus obligaciones definidas en este reglamento.**

Con este apartado también se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con 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.

En caso de incumplimiento de un participante respecto de alguna de sus obligaciones definidas en este reglamento se impondrá la sanción establecida en los numerales 6.4 y/o 5.3.1 del presente reglamento.

ACH Colombia identificará la situación de riesgo o la causa del incumplimiento y calificará su severidad a fin de establecer si tiene relación con el riesgo sistémico o de otro tipo, o se trata de otra situación que amerite un manejo distinto, caso en el cual se hará en todo caso el seguimiento hasta que se supere la situación o cese el motivo que originó la alarma. Para el caso de riesgo de liquidez, éste es mitigado bajo el esquema de pre-fondeo, ya que delimita la generación de transacciones al momento de llegar al límite del valor cargado previamente por el participante.

#### **5.2.2. Orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa**

En caso de que se produzca una orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa en contra de un participante se impondrá la sanción establecida en el numeral 6.4 del presente reglamento, a que haya lugar. Así mismo dentro de la cuales de retiro del SPBV por parte de un participante (numeral 6.6.1 de este reglamento) se definió encontrarse inmerso en

situaciones asociadas a su liquidación y/o disolución.

De nuevo, se aclara que en caso de que un participante agote el valor del prefindeamiento suficiente para garantizar la Compensación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas al final de cada Ciclo de Operación, por ejemplo, por efecto de una orden de cesación de pagos dictada por una autoridad judicial o administrativa, ACH COLOMBIA no procesará órdenes de pago o transferencia de fondos de los usuarios de este participante.

En caso de que ACH Colombia identifique que en razón a la orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa, una entidad participante no podrá cumplir con el esquema de compensación anticipada o prefindeamiento necesario para participar en el Sistema, dicho participante no puede participar en el Sistema.

### 5.2.3. Inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.

En caso de que se produzca el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal en contra de un participante se impondrá la sanción establecida en el numeral 6.4 del presente reglamento, a que haya lugar. Así mismo dentro de la cuales de retiro del SPBV por parte de un participante (numeral 6.6.1 de este reglamento) se definió encontrarse inmerso en situaciones asociadas a su liquidación y/o disolución.

En caso de que un participante se vea envuelto en el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal -intervención de una entidad con fines liquidatarios, se procederá así:

- a) En primer término, se procederá cuando sea del caso, a tramitar el bloqueo de los Bienes en los dispositivos centrales y periféricos y tramitar su bloqueo en el exterior, a fin de evitar una mayor exposición.
- b) Se procederá con base en el principio de finalidad a hacerlo valer y procurar que se honre la compensación dentro de las disponibilidades y de las garantías extendidas por la entidad intervenida.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, indagada la fecha y hora de la liquidación, se procederá a decantar la información transaccional correspondiente, separando las operaciones previas a la toma de posesión de aquellas ocurridas con posterioridad.
- d) Establecido el valor de las transacciones previas a la toma de posesión, se entrará a discernir el grado en que las mismas hayan sido objeto directo de compensación legal. En efecto, desde el momento de la autorización por parte de una Entidad Financiera, ésta adquiere una obligación clara, expresa, actualmente exigible y de naturaleza dineraria de honrar su importe a las restantes Entidades participantes que actúen en su condición de adquirentes y el Sistema de Pago en general; obligación que es susceptible, por tanto, de compensación legal con las obligaciones que mantengan a su favor los restantes participantes del Sistema de Pago y/o su administrador.

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

### 5.3 Eventos de incumplimiento de obligaciones y sanciones derivadas, en relación con el Esquema de Calidad

Las sanciones previstas para los Participantes en este Esquema de Calidad no son plenamente indemnizatorias del daño que los errores y conductas descritas puedan causar, y se refieren únicamente a los daños sistémicos, esto es, a los que se relacionan con el servicio y operación de un sistema de pagos y cobros en red sana. En consecuencia, atienden con exclusividad la calidad de la red en términos estrictamente operativos, por lo que no inhibe a los afectados a emprender las acciones que tengan plenos efectos resarcitorios frente al daño sufrido.

El Esquema de Calidad, en los términos y con las limitaciones aquí señaladas, es de carácter universal en la medida en que se aplica a todos los partícipes del sistema ACH COLOMBIA, lo que incluye los fallos de la misma entidad compensadora ACH COLOMBIA, quien responde en igualdad de condiciones que los otros partícipes, por los errores que puedan entorpecer la operación normal del sistema. Son eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, los que se describen en el Manual de Servicio TRANSFIYA establecidos en el numeral 3.5.5 y el anexo 1: “Eventos Sancionables del Esquema de Calidad”.

Excepciones:

Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos de fuerza mayor y de gran impacto en las entidades participes, que imposibiliten la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido, se tiene previsto el manejo de excepciones que justifiquen la no aplicación de sanciones.

- **Situaciones Previsibles:** Los eventos programados como cambio de equipos, cambio de programas, traslados, mantenimientos, pruebas, etc., se deben reportar a ACH COLOMBIA mínimo tres (3) días hábiles

antes a la ocurrencia del evento programado. ACH COLOMBIA reporta a las demás Entidades Financieras los eventos programados de las Entidades Financieras y los propios de ACH COLOMBIA, a más tardar al siguiente día hábil de conocer la información. La Entidad Financiera debe reportar los cambios de última hora que se presenten a la fecha de salida de los eventos programados, si es el caso.

En los casos en que la Entidad Financiera informe las situaciones previsibles con la debida anticipación a ACH COLOMBIA, todos los eventos sancionables quedan eximidos de sanción, por un periodo máximo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de ocurrencia del evento programado, excepto los relacionados con el pago de la compensación o de la contestación o solución de reclamos, solicitudes de reversión, o solicitudes de certificación.

- **Situaciones No Previsibles:** Para situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, la Entidad Financiera afectada debe informar a ACH COLOMBIA dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, quien a su vez informa a las demás Entidades Financieras dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, después de recibida la notificación u ocurrido el evento (en el caso de ACH COLOMBIA). Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos de fuerza mayor y de gran impacto en las entidades participantes, que imposibiliten la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido, se tiene previsto el manejo de excepciones que justifiquen la no aplicación de sanciones.

### 5.3.1. Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes en relación con el Esquema de Calidad y su sanción

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes, junto con sus correspondientes sanciones. Este punto también se desarrolla en el numeral 6.4 de este reglamento.

La regulación del esquema de calidad aplicable al SPBV Transfiya se encuentra en el numeral 3.5 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia, ya referenciado dentro del numeral 3.5.1 de este reglamento. Especialmente en el numeral 3.5.4 -Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad- del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia se regula el procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del esquema de calidad. Los eventos de incumplimiento de obligaciones derivadas del esquema de calidad en el SPBV Transfiya ACH Colombia están regulados en el Anexo No. 1 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia, que se presenta.

El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para el Participante y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones monetarias y novedades presentadas. El detalle de cada uno de los eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, se describen en el **Anexo 1: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad**. En este anexo se utiliza la siguiente nomenclatura para identificar la entidad a sancionar:

EP: Entidad Participante.

ACH: ACH COLOMBIA.

“(…)

**ANEXO 1: EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD**

A continuación, se presentan los eventos del Esquema de Calidad para el servicio de Transfiya. Las causales se clasifican de acuerdo con la forma como se identifican y liquidan los eventos.

Es así como en primera instancia se presentan las causales del Módulo de Reclamos, las cuales llevan implícito un evento sancionable, bien sea para el Participante Originador, para la entidad Participante Receptora o para ACH Colombia.

Posteriormente se presenta el evento sancionable que puede ser detectado por el sistema Transfiya automáticamente.

No.	Descripción	Sanción	Entidad Sancionada	Beneficiario	Tipo de Sanción
1	Incumplimiento de la atención y no dar solución a la solicitud de reclamos en un plazo no mayor de 5 días establecido en el ANS	El 100% del valor de la transacción o máximo 1 SMLDV, por día sin atención del reclamo	Entidad Origen o destino	Entidad a la espera de la respuesta	Reclamo
2	Dejar agotar la totalidad del cupo para tranzar de la entidad y realizar Pre-fondeo del cupo después de treinta (30) minutos de inactividad.	1 SMLMV por cada pre-fondeo tardío.	Entidades Participantes	Dividido en las demas Entidades Participantes	Tipo financiero – Pre fondeo
3	Incumplimiento de los requisitos para el uso de desarrollo adecuado del servicio, tanto deudas técnicas como funcionales indicadas en los manuales e instructivos del servicio.	Máximo 1 SMLDV a partir de la notificación o socialización	Entidades Participantes	ACH Colombia	Deudas técnicas o funcionales

(...)"

**5.4 Resolución de Conflictos**

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los mecanismos de solución de controversias

Los Participantes deben procurar resolver directamente las diferencias que puedan surgir entre ellos y con ACH COLOMBIA, antes de acudir a las instancias de resolución de conflictos.

Como directriz, ACH COLOMBIA exige que, en aras de la mejor atención al Usuario, se institucionalice como regla de conducta, en caso de conflicto entre los participantes frente a un reclamo de un Usuario, que en primer término se dé solución al impase del Usuario por parte de su Entidad Financiera, y posteriormente se entre a discernir la responsabilidad de una u otra Entidad Financiera.

Cualquier conflicto en relación con el presente reglamento, interpretación, ejecución, aplicación, cumplimiento, incumplimiento, sea que se trate de diferencias entre ACH Colombia y la Entidad Participante, de las Entidades Participantes entre sí o entre estas o algunas de ellas y ACH Colombia, se resolverá por los mecanismos de solución de controversias definidos en el presente Reglamento. Las diferencias entre las partes que no puedan ser resueltas a través de los mecanismos anteriores, se someterán a la justicia ordinaria.

Las instancias para la resolución de conflictos son el Comité de Análisis de Reclamos y el Comité de solución de conflictos. Los procedimientos y mecanismos que rigen la actuación de estos comités son los mecanismos de solución de controversias del SPBV Transfiya ACH Colombia, establecidos en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 16 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010.

Los mecanismos de solución de controversias están regulados en el numeral 2.8 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante (Comité de Análisis de Reclamos) y en el numeral 3.5 del Manual de servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA, especialmente en sus artículos 3.5.3 - Solución de conflictos- y 3.5.4.-Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad-, así como en el Código de Bueno Gobierno de ACH Colombia (sección 2.3, Comités de la Junta Directiva, Comité de Solución de Conflictos). En el anexo No. 1 del Manual de servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA se regulan los eventos sancionables y su respectiva sanción, del esquema de calidad. Lo anterior se presenta a continuación:

Ahora bien, en caso de presentarse conflictos frente a las posibles sanciones por incumplimiento del Esquema de Calidad, o de presentarse cuestionamientos sobre las conductas de los Participantes o de ACH COLOMBIA, como consecuencia del proceso de operaciones efectuadas a través de ACH COLOMBIA, se deben utilizar los mecanismos de solución existentes, tales como el Comité de Análisis de Reclamos y el Comité de solución de conflictos.

Las referencias normativas se presentan a continuación:

#### **5.4.1 Comité de análisis de reclamos**

A continuación, se transcribe lo dispuesto por el numeral 2.8 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante.

“(…)

## 2.1. COMITÉ DE ANÁLISIS DE RECLAMOS

### 2.1.1. Definición

*Es la primera instancia de resolución de conflictos, usada en el evento que surjan reclamaciones entre alguna Entidad Participante y ACH COLOMBIA o entre Entidades Participantes.*

*En caso de que tales reclamaciones consecuencia de operaciones efectuadas a través del sistema ACH o del sistema PSE no puedan ser resueltas por las partes en conflicto en forma directa, conforme al anterior mecanismo, se intentarán resolver en segunda medida de conformidad con el Comité de Solución de Conflictos.*

### 2.1.2. Objetivo

*El objetivo del Comité de Análisis de Reclamos es analizar, evaluar y decidir sobre las conductas cuestionadas por las Entidades Participantes, frente a las posibles sanciones por el incumplimiento del Esquema de Calidad y/o soluciones a las novedades radicadas en el módulo de reclamos del facturador de ACH Colombia.*

### 2.1.3. Participes

*En el Comité de Análisis de Reclamos participan siete (7) representantes de las Entidades vinculadas al sistema (5 entidades principales y 2 entidades delegadas) y un representante de ACH COLOMBIA que participa únicamente como asistente, es decir con voz, pero sin voto en las decisiones de este comité. Este comité es nombrado para un período fijo de un (1) año; el primer año se conforma por el tiempo que falte para terminar el año. Cada entidad debe nombrar un representante principal y un suplente.*

*Si alguna de las Entidades Participantes que participa en el Comité de Análisis de Reclamos se encuentra incluida dentro de las conductas cuestionadas, debe marginarse de las discusiones y decisiones correspondientes a ese caso particular. Sin embargo, previendo la situación, ACH COLOMBIA cita a la(s) Entidad(es) Participante(s) delegadas con anticipación, de tal manera que se asegure el quórum requerido para la toma de decisiones.*

*La participación de ACH COLOMBIA en el Comité de Análisis de Reclamos es la de facilitador y de proveedor de la información necesaria para el análisis de las situaciones que se presenten.*

### 2.1.4. Responsable del Comité De Análisis de Reclamos en ACH Colombia

*El responsable del Comité de Análisis de Reclamos en ACH Colombia es el área de operaciones en cabeza del Gerente de Servicio al cliente quien tendrá dentro de sus actividades :*

- Elección de los participantes de las Entidades en el Comité de Análisis de Reclamos.
- Participar en el comité de Análisis de Reclamos como representante de ACH Colombia.
- Realizar la citación al Comité de Análisis de Reclamos cuando se requiera
- Liderar la reunión del Comité de Análisis de Reclamos
- Realizar el Acta del Comité de Análisis de Reclamos
- Enviar el reporte de las decisiones y recomendaciones del Comité de Análisis de Reclamos a las Entidades afectadas
- Hacer seguimientos a las Entidades Participantes afectadas en el caso.

#### 2.1.5. Elección de los partícipes

El Comité de Análisis de Reclamos se elige entre las Entidades partícipes del sistema ACH y del sistema PSE, teniendo en cuenta el total de las transacciones acumuladas en el último trimestre, tanto originadas como recibidas por cada una de ellas, en el momento de la elección.

Una vez sumadas las transacciones originadas y recibidas, se organizan las Entidades Participantes de mayor a menor y luego se clasifican en tres (3) grupos:

- El primer grupo corresponde al primer 50% de las Entidades Participantes organizadas por el criterio anteriormente descrito, del cual se eligen las primeras cuatro (4) Entidades Participantes con más transacciones originadas y recibidas.
- El segundo grupo corresponde al siguiente 33% de las Entidades Participantes, del cual se eligen las dos (2) primeras Entidades Participantes con más transacciones originadas y recibidas.
- El tercer grupo corresponde al último 17% de las Entidades Participantes, del cual se elige la primera, con más transacciones originadas y recibidas.

Si alguna(s) de la(s) Entidad(es) Participante(s) no desea(n) o se ve(n) imposibilitada(s) para participar en las reuniones del Comité de Análisis de Reclamos, se escoge la siguiente Entidad dentro del grupo correspondiente.

El mecanismo de desempate en aquellos casos en que los criterios de número de transacciones acumuladas, tanto originadas como recibidas en cada grupo, resulten iguales en dos o más Entidades Participantes, es seleccionar la Entidad que haya originado y recibido el mayor número de transacciones en el mes inmediatamente anterior al mes en que se realiza la elección.

#### 2.1.6. Periodicidad de las reuniones

*El comité se reúne cuando las circunstancias así lo requieran.*

#### *2.1.7. Citación a las reuniones*

*El comité es citado por ACH COLOMBIA, indicando la agenda de casos a revisar. ACH COLOMBIA cita a la(s) Entidad(es) Participante(s) delegadas con anticipación, en los casos en que alguna(s) Entidad(es) Participante(s) se viera(n) obligada(s) a marginarse de la discusión y decisión del caso en cuestión. ACH COLOMBIA debe notificar a todos los partícipes del comité la realización o cancelación de las reuniones programadas o extraordinarias.*

#### *2.1.8. Reuniones*

*Las reuniones se efectúan en las instalaciones de ACH COLOMBIA a las 8:30 a.m. del día respectivo. Hay quórum cuando estén presentes al menos tres (3) miembros del comité, entidades principales o delegadas. Las decisiones deben ser tomadas por mayoría. En caso de que el número de participantes sea cuatro (4) en el momento de decidir, y haya empate en la decisión, se aplaza dicha decisión hasta que se complete la mayoría.*

*A cada reunión asiste un representante por cada una de las Entidades Participantes elegidas. En cada reunión, se elige un presidente entre las Entidades Participante asistentes, quien firma conjuntamente el acta de la reunión con el representante de ACH COLOMBIA.*

#### *2.1.9. Metodología de trabajo*

*En las reuniones se sigue el siguiente orden del día:*

- 1. Verificación de quórum y elección de presidente.*
- 2. Aprobación del acta anterior.*
- 3. Presentación de ACH COLOMBIA de las conductas cuestionadas enviadas por las Entidades Participantes.*
- 4. Análisis de las conductas cuestionadas.*
- 5. Decisión sobre las conductas cuestionadas.*
- 6. Varios y propuestas.*

#### *2.1.10. Actas*

*De cada una de las reuniones se deja constancia en el acta correspondiente de las decisiones y propuestas tomadas por el comité.*

#### *2.1.11. Informe a las Entidades*

*Las decisiones y recomendaciones que adopte el Comité de Análisis de Reclamos son informadas*

por ACH COLOMBIA a las Entidades Participantes que se vieron involucradas en la decisión.

## 2.2. ESQUEMA DE FACTURACIÓN

Este numeral se enuncia la forma en que se realiza el proceso de facturación de los servicios prestados por ACH COLOMBIA, y los conceptos involucrados, según las Tarifas y Comisiones establecidas en Tarifario Oficial que se envía a las Entidades Participantes anualmente.

### 2.2.1. Facturación servicio ACHCOLOMBIA

ACH COLOMBIA factura el valor correspondiente a las transacciones procesadas por el sistema de forma mensual.

#### 2.2.1.1. Conceptos Involucrados

INFORMACIÓN FACTURA	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Servicio Proveedor Tecnológico	Servicio prestado por ACH Colombia como Proveedor Tecnológico de las Entidades Participantes para los diferentes servicios. El detalle de las Tarifas con los Esquemas de Facturación correspondientes a cada servicio, se encuentra en el Tarifario Oficial que se envía a las Entidades Participantes anualmente.

#### 2.2.1.2. Factura de Venta

ACH COLOMBIA emite mensualmente una única Factura de Venta (Ver Anexo 8: Factura de Venta), correspondiente al cobro de los servicios anteriormente descritos. En esta factura se discrimina adicionalmente el valor de retención por el impuesto de timbre, retención en la fuente, retención de ICA y retención sobre el IVA facturado.

ACH COLOMBIA envía la factura, el quinto día hábil del mes siguiente al mes facturado. Este documento es enviado vía factura electrónica a los correos autorizados encada una de las Entidades Participantes vinculadas.

#### 2.2.1.3. Pago del Servicio ACHCOLOMBIA

El valor de la Factura de Venta debe ser cancelado a través del participante designado por ACH COLOMBIA, a través del sistema SEBRA (CUD), teniendo en cuenta los datos de pago descritos en la siguiente tabla:

DATOS PARA PAGAR FACTURACIÓN A ACH COLOMBIA	
Nombre	ACH COLOMBIA S.A.
NIT	830078512-6
Entidad Financiera	BANCO DE OCCIDENTE
DATOS PARA PAGAR FACTURACIÓN A ACH COLOMBIA	
Cuenta SEBRA	62012307
Código de Operación	117 pago de Comisiones, Servicios y Sanciones (Gravado)
Valor de la Transacción Crédito	TOTAL (Valor total a pagar en la Factura de Venta recibida).

### 2.2.2. Facturación por concepto de tokens

Cuando una Entidad Participante requiera adquirir tokens para autenticación al sistema ACHnet debe solicitarlos a ACH COLOMBIA, que hará el trámite con el proveedor.

ACH COLOMBIA realiza el cobro de los tokens a el participante al precio dado por el proveedor, de tal manera que esta transacción no genera ninguna utilidad para ACH COLOMBIA, que hace la función de intermediario entre el proveedor de los token y las Entidades Participantes.

#### 2.2.2.1. Conceptos Involucrados

En la factura emitida por ACH COLOMBIA para el reembolso del valor de los tokens se incluye el siguiente concepto:

INFORMACIÓN FACTURA	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Valor correspondiente a tokens asignados	Pago que deben realizar las Entidades Participantes a ACH COLOMBIA por la adquisición de los tokens al proveedor. El valor incluido por este concepto es el precio dado por el proveedor a los tokens. Igualmente, esta factura se emite electrónica y se paga vía SEBRA tal y como la factura por el Servicio de Proveedor Tecnológico

### 2.2.3. Cobro interbancario

ACH COLOMBIA a través de ACHnet, módulo de facturación permite la generación de los soportes de cobro correspondientes a los valores netos por los diferentes conceptos de Tarifas y Servicios que se causen a cargo y/o a favor de las Entidades Participantes.

#### 2.2.3.1. Conceptos Involucrados

En el reporte de “Distribución de Pagos” que corresponde al cobro interbancario se involucran diferentes conceptos:

- Tarifas de acceso a la red: Valor a cobrar o a pagar por el participante, por concepto del proceso de las transacciones recibidas o enviadas a través del sistema ACH Colombia como contraprestación por el procesamiento de cada transacción recibida, de acuerdo con las tarifas señaladas en el Capítulo 7. TARIFAS, de este manual.
- Sanciones: Valor a pagar o cobrar por el participante a otras Entidades Participantes o a ACH COLOMBIA por eventos sancionables, según se especifica en el Capítulo 3. Esquema de calidad, de este manual.
- Servicios: Valor que corresponde a la tarifa a ser pagada o cobrada por el participante a otras Entidades Participantes por el servicio de uso de Ciclo 5 y solicitud de certificaciones, según se especifica en el Capítulo 7. TARIFAS, de este manual.

#### 2.2.3.2. Soportes por Cobro Interbancario

ACH COLOMBIA, en nombre de las Entidades Participantes, genera los soportes de cobro correspondientes a los valores netos por los diferentes conceptos de Tarifas de acceso a la red, Sanciones y Servicios que se causen a cargo y/o a favor de las Entidades Participantes.

SOPORTES POR COBRO INTERBANCARIO	
Reporte	Descripción
Comisión Tarifas de acceso a la red	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte para el pago/cobro de comisiones entre entidades de un período determinado.
Detalle de Comisiones a Pagar y/o Cobrar	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte con el detalle de comisiones a pagar y/o cobrar de una Entidad a las demás Entidades Participantes de un período determinado.
Distribución de pagos	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte del consolidado de sanciones, servicios y

	<i>comisiones de acceso a la red de un período determinado.</i>
--	-----------------------------------------------------------------

### 2.2.3.3. Pago de los Cobros Interbancarios

*El valor neto (a favor o en contra) del reporte de “Distribución de Pagos para cada Entidad Participante” correspondiente al período específico, será compensado en el ciclo 2 del sistema ACH Colombia, en la fecha entregada por la Gerencia de facturación mediante entrega de los respectivos soportes, dicho valor será registrado en la planilla de compensación definitiva del ciclo 2 en el bloque “Comisiones” “A Favor” o “En Contra” dependiendo de cada Entidad Participante.”*

### 5.4.2 Esquema de calidad

A continuación, se transcribe el numeral 3.5 del Manual de servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA:

*“(…)*

#### 3.5. ESQUEMA DE CALIDAD

##### 3.5.1-Introducción

*El presente esquema tiene como finalidad primordial, mantener el servicio Transfiya dentro de los más altos estándares de calidad y corrección. Busca facilitar el alcance de los siguientes objetivos básicos:*

*La “Mejora en el Servicio” entendida como la vocación de los partícipes del sistema, consistente en prestar un servicio a los clientes y usuarios de este que se caracterice por su calidad, transparencia, moralidad, celeridad, eficiencia, demás elementos y valores conexos con una actividad de servicio.*

*La “Protección del Sistema”, concebida como el compromiso entre los partícipes de ACH COLOMBIA en mantener el sistema permanentemente dentro de altos estándares de operatividad, en la medida en que el servicio de ACH COLOMBIA supone un proceso en cadena, caracterizado por la mutua dependencia entre las Entidades que participan en el ecosistema. Las reglas aquí acordadas tienden a garantizar en particular la fluidez del sistema, entendida como el flujo continuo e ininterrumpido de información dentro de altos estándares de calidad y, la confianza e integridad de este, concebida como la minimización de los riesgos inherentes a actuaciones incorrectas o defectuosas de los partícipes.*

### 3.5.2.-Alcance del Esquema de Calidad

*El presente esquema hace parte del estatuto profesional de los partícipes del sistema de ACH COLOMBIA, tiene una naturaleza gremial, contractual y privada, se fundamenta en la buena fe de los partícipes, el carácter profesional de su actividad, en la protección al sistema de pagos y en la defensa de los derechos de los usuarios del servicio. No obstante, en la búsqueda de los fines que le anima y en el desarrollo de los principios que le fundamenta, no agota la materia.*

*Las sanciones previstas en este Esquema de Calidad no son plenamente indemnizatorias del daño que los errores y conductas descritas puedan causar, y se refieren únicamente a los daños sistémicos, esto es, a los que se relacionan con el servicio y operación de un sistema de pagos y cobros en red sana. En consecuencia, atienden con exclusividad la calidad de la red en términos estrictamente operativos, por lo que no inhibe a los afectados a emprender las acciones que tengan plenos efectos resarcitorios frente al daño sufrido.*

*El Esquema de Calidad, en los términos y con las limitaciones aquí señaladas, es de carácter universal en la medida en que se aplica a todos los partícipes del sistema ACH COLOMBIA, lo que incluye los fallos de la misma entidad compensadora ACH COLOMBIA, quien responde en igualdad de condiciones que los otros partícipes, por los errores que puedan entorpecer la operación normal del sistema.*

*El Esquema de Calidad tiene por principio, tanto en su definición, cobro y pago, el trámite automático y administrativo propio de una obligación común. En atención a dicho principio, los partícipes deben procurar resolver las diferencias que puedan surgir sobre las mismas, ante la administración de ACH COLOMBIA, antes que acudir o recargar las instancias estatutarias de resolución de conflictos.*

*Como directriz en este mismo punto, se recomienda que, en aras de la mejor atención a la clientela, se institucionalice como regla de conducta, en caso de conflicto entre los participantes frente a un reclamo de un cliente, que en primer término se dé solución al impase del cliente por parte de su Entidad, y posteriormente se entre a discernir la responsabilidad de uno a otro participante.*

*Las conductas descritas previenen a los Participantes, de incurrir en las faltas más frecuentes que de modo cotidiano afectan el sistema y desmejoran el servicio, pero en términos positivos constituyen ante todo un mínimo para alcanzar los fines descritos. Se recomienda, por tanto, a los Participantes, desarrollar mecanismos internos que promuevan la actividad de sus operadores dentro de una cultura de máxima probidad moral, óptima preparación de los funcionarios y utilización eficiente de los recursos técnicos, así como dentro del concepto de calidad total en el servicio.*

*La experiencia demuestra que establecer y mantener dentro del Participante como regla operativa sin excepciones, los estándares de verificación que den certeza a la entidad sobre todos los datos pertinentes del destinatario final previenen con eficacia la ocurrencia de errores en la red.*

*El Esquema de Calidad no libera de la responsabilidad a ningún Participante vinculado al sistema de ACH COLOMBIA, de las obligaciones incluidas en el Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre ACH COLOMBIA y los Participantes.*

*El Esquema de Calidad es monitoreado permanentemente, con el fin de revisar su ocurrencia y aplicabilidad en el sistema ACH COLOMBIA.*

### 3.5.3.-Solución de Conflictos

*En caso de presentarse conflictos frente a las posibles sanciones por incumplimiento del Esquema de Calidad, o de presentarse cuestionamientos sobre las conductas de los Participantes o de ACH COLOMBIA, como consecuencia del proceso de operaciones efectuadas a través de ACH COLOMBIA, se deben utilizar los mecanismos de solución existentes, tales como el Comité de Análisis de Reclamos o el Comité de Solución de Conflictos.*

### 3.5.4.-Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad

*El régimen sancionatorio aquí previsto se basa en los mismos presupuestos de la responsabilidad objetiva, de modo que comprobado el hecho e identificado el actor, se sigue por principio la definición de la consiguiente responsabilidad, la cual se determina a través del siguiente procedimiento mínimo.*

#### **a.** Consolidación de Información de Reclamos

*Con base en los casos de reclamos, solicitudes y reversiones presentados por los partícipes a través del módulo de reclamos y/o de la verificación de la información conocida y procesada por ACH COLOMBIA, se agrupan y liquidan los eventos sancionables ocurridos del día 21 del primer mes al día 20 del siguiente mes, o el día anterior (si el día 20 no es hábil).*

*Lo anterior permite a ACH COLOMBIA consolidar la información y a los Participantes afectados tener la posibilidad de hacer los descargos correspondientes. El cobro y pago de los valores de las sanciones, se hace al mismo tiempo con los cobros de facturación mensual y en un solo pago consolidado con las comisiones de acceso a la red y servicios.*

#### **b.** Producción de Reportes de Liquidación de Sanciones

Con base en la información consolidada, ACH COLOMBIA genera dos (2) reportes de liquidación por cada Participante del sistema ACH COLOMBIA; en el primero se anotan las sumas que la misma saldría a deber a ACH COLOMBIA y/o a los otros partícipes del sistema y, en el segundo, se registran, también en forma discriminada, las sumas que eventualmente se consoliden en su favor, por conductas de los otros partícipes, incluido ACH COLOMBIA, en las que haya resultado agraviada.

Los reportes de preliquidación quedan disponibles en el módulo de sanciones el día 25 o durante el día hábil siguiente (sí el día 25 no es hábil), y hasta el día 29 o el siguiente día hábil (si el 29 no es hábil), en el horario de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. para su consulta y validación por parte del Participante.

De igual forma y después de recibir los comentarios pertinentes sobre la preliquidación, el primer día hábil del mes siguiente, ACH COLOMBIA procederá a liquidar de manera definitiva las sanciones y servicios y avisará a todos los Participantes de la disponibilidad de los reportes definitivos en el módulo de facturación.

**c. Oportunidad y requisitos para oponerse a la sanción**

Una vez recibidos los reportes, el Participante tiene hasta el día 30 o el siguiente día hábil (si el día 30 no es hábil), la oportunidad de informar por escrito, su desacuerdo con los ítems atinentes a las sumas que sale a deber y de aportar las pruebas que pretenda hacer valer. Si no lo hace, las cifras señaladas se liquidan y cobran en su contra, el quinto día hábil del mes siguiente. El cobro y pago de los valores de las sanciones, se hace al mismo tiempo con los cobros de facturación mensual de Tarifas de acceso a la red y en un valor neto único.

Si cuestiona parcialmente el reporte, se liquidan y cobran las conductas no cuestionadas; en cuanto a las conductas cuestionadas, se reúne el Comité de Análisis de Reclamos, previa confirmación de ACH COLOMBIA, el tercer día hábil de cada mes, con el fin de emitir un concepto frente a las conductas cuestionadas.

En la medida en que los descargos a juicio del Comité de Análisis de Reclamos no resulten suficientes para desvirtuar la responsabilidad objetiva aquí establecida, se procede a liquidar y cobrar la sanción; el cobro se hace junto con la facturación de las comisiones por las transacciones procesadas en el período anterior. La sanción debe ser pagada sin desmedro de la posibilidad del Participante respectiva de recurrir ante el Comité de Solución de Conflictos.

Si los descargos resultaren suficientes para desvirtuar la responsabilidad objetiva aquí establecida, la sanción no se incluye.

Cuando el agraviado sea una de los cinco (5) Participantes principales pertenecientes al Comité de Análisis de Reclamos o ACH COLOMBIA, ésta se debe marginar en el momento de la toma de la decisión respectiva, donde ella esté involucrada, y se da paso a un Participante delegado.

Esta situación debe ser informada por ACH COLOMBIA con anterioridad a los partícipes del Comité, con el fin de citar a al participante delegado.

**d. Otros motivos de inconformidad con los reportes de liquidación**

*El Participante que estime que ACH COLOMBIA no ha tenido en consideración faltas al Esquema de Calidad, reportadas por ella, por ACH COLOMBIA, o por otro participe en su contra, puede dentro de la misma oportunidad señalada en el literal c, presentar las razones de inconformidad y aportar las pruebas que pretenda hacer valer.*

*Cuando ACH COLOMBIA omita una sanción en los reportes de liquidación, ésta es incluida en el siguiente período, siguiendo el proceso normal establecido en el Esquema de Calidad.*

*Si se encuentra que una sanción fue liquidada como consecuencia de inconsistencias en el Esquema de Calidad, el Comité de Reclamos o ACH COLOMBIA reconsidera el cobro de dichas sanciones para el período inmediatamente anterior, para todos los participantes sancionados, en tanto se precisa o ajusta el Esquema de Calidad.*

**e. Excepciones**

*Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos de fuerza mayor y de gran impacto en las entidades participes, que imposibiliten la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido, se tiene previsto el manejo de excepciones que justifiquen la no aplicación de sanciones.*

- **Situaciones Previsibles:** *Los eventos programados como cambio de equipos, cambio de programas, traslados, mantenimientos, pruebas, etc., se deben reportar a ACH COLOMBIA mínimo tres (3) días hábiles antes a la ocurrencia del evento programado. ACH COLOMBIA reporta a las demás Participantes los eventos programados de las demás entidades participantes y los propios de ACH COLOMBIA, a más tardar al siguiente día hábil de conocer la información. El Participante debe reportar los cambios de última hora que se presenten a la fecha de salida de los eventos programados, si es el caso.*

*En los casos en que el Participante informe las situaciones previsibles con la debida anticipación a ACH COLOMBIA, todos los eventos sancionables quedan eximidos de sanción, por un periodo máximo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de ocurrencia del evento programado, excepto los relacionados con el pago de la compensación o de la contestación o solución de reclamos, solicitudes de reversión, o solicitudes de certificación.*

- **Situaciones No Previsibles:** *Para situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el Participante afectado debe informar a ACH COLOMBIA dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, quien a su vez informa a los demás Participantes dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, después de recibida la notificación u ocurrido el evento (en el caso de ACH COLOMBIA).*

### 3.5.5.-Eventos Sancionables

*El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para el Participante y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones monetarias y novedades presentadas. El detalle de cada uno de los eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, se describen en el **Anexo 1: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad**. En este anexo se utiliza la siguiente nomenclatura para identificar la entidad a sancionar:*

**EP:** Entidad Participante.

**ACH:** ACH COLOMBIA.

### 3.5.6.-Comité de Análisis de Reclamos

*La definición, descripción y operación del Comité de Análisis de reclamos se describe en el Manual de Operaciones del servicio ACH. Para el caso del servicio Transfiya aplican las mismas condiciones establecidas en este manual.(...)”*

## 5.4.3 Eventos sancionables del esquema calidad

En el anexo No. 1 del Manual de servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA se regulan los eventos sancionables y su respectiva sanción, del esquema de calidad. Lo anterior se presenta en el numeral 5.3.1 de este reglamento.

## 5.3.4 Comité de solución de conflictos

El comité de solución de conflictos es un comité técnico de ACH Colombia que está regulado en el Código de buen gobierno de la entidad. A continuación, se presenta la regulación que, dentro del mencionado Código de buen gobierno, le es aplicable al Comité de solución de conflictos:

“

**Artículo 18. Comité de Solución de Conflictos.** *El Comité de Solución de Conflictos es el encargado de asumir la competencia para resolver y administrar todos los conflictos de interés que no estén asociados a la prestación de servicios. Sin perjuicio de que la competencia preferente estará en cabeza de la Junta Directiva, que en ningún caso tolerará comportamientos que puedan conllevar a la materialización de conflictos de interés que puedan afectar a la entidad.*

*El Comité de Conflictos de Interés estará dirigido y conformado por 5 miembros de miembros, que serán los siguientes:*

- *Vicepresidente de Planeación y Negocios*
- *Vicepresidente de Operaciones y Servicios*
- *Director de Asuntos Legales*
- *Director de Talento Humano*
- *Director de Riesgos*

### 5.5 Las sanciones como medio para la prevención de riesgos

Las conductas descritas en el Manual del Servicio TRANSFIYA como causales de sanción, previenen que los participantes incurran en las faltas más frecuentes que de modo cotidiano entraban el Sistema ACH COLOMBIA y desmejoran el servicio. Estas disposiciones, en términos positivos, constituyen ante todo un estándar mínimo para alcanzar los fines descritos y mitigar los riesgos sistémicos y operativos. Los participantes deben, por lo tanto, cumplir con los mecanismos internos previstos en los códigos de conducta que les sean aplicables, los cuales tienen por objeto promover la actividad de sus operadores dentro de una cultura de máxima probidad moral, óptima preparación de los funcionarios y utilización eficiente de los recursos técnicos, así como dentro del concepto de calidad total en el servicio.

### 5.6 Riesgo de crédito y riesgo de liquidez

Dados los lineamientos definidos en el Manual del Servicio de Transfiya numeral 1.5.2 (que se desarrollan más adelante), en caso de que el participante no cuente con cupo de compensación suficiente para garantizar la operación, las transacciones que se originen quedarán en un estado rechazado hasta que se asegure un cupo que permita soportar la operación del participante.

Teniendo en cuenta que las EASPBV deben establecer el modelo de gestión de riesgos con base en la identificación de los riesgos propios de la actividad, el perfil y apetito de riesgos, donde se incorporan aquellos definidos en la norma y a los cuales puede verse expuesto en el ejercicio del objeto social, ACH COLOMBIA, conforme al ámbito de aplicación definido y atendiendo la naturaleza del objeto social, declara la no aplicabilidad de contar con un sistema de riesgo de crédito y liquidez.

No obstante, ACH COLOMBIA identifica riesgos de los participantes que pueden convertirse en riesgos sistémicos, en la medida que su materialización impacta en más actores del ecosistema. Por tanto, ACH COLOMBIA establece un modelo de gestión de riesgo sistémico, el cual establece criterios para clasificar a las entidades vinculadas a los servicios de acuerdo con su nivel de riesgo, teniendo en cuenta análisis de riesgo a nivel operacional, legal y cumplimiento, financiero, seguridad de la información y ciberseguridad, de continuidad de negocio y lavado de activos, de conformidad con el Manual de Riesgo Sistémico, que se anexa.

Posteriormente y acorde con el nivel de riesgo se establecen una serie de controles, que inician en el proceso de vinculación, así como esquemas de monitoreo que garanticen una adecuada mitigación de estos.

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

Asimismo, para aquellos participantes o actores no vigilados se les exigirá contar con un sistema de gestión de riesgo de liquidez que garantice el cumplimiento a nivel de la compensación, así como una cuenta CUD en el Banco de la República, en los casos que no cuenten con la mencionada cuenta CUD, se les exigirá una garantía real consistente en un prefindeamiento de recursos de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2 de este reglamento.

Por otro lado, como requisito técnico y operativo, se establece la obligación para los participantes de reportar a ACH Colombia de forma periódica semanal un indicador de riesgo de liquidez -de una lista que definirá y les notificará ACH Colombia- que le permita a ACH Colombia identificar de manera previa posibles descalces de fondeo, generando señales de alerta temprana.

Para mitigar el riesgo de liquidez y cómo mecanismos de identificación de posibles incumplimientos de los participantes del ecosistema, se cuenta con algunos indicadores financieros, tales como el margen de solvencia y el patrimonio técnico, los cuales permiten realizar un análisis a las entidades participantes.

#### 5.6.1. Numeral 1.5.2 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia

A continuación, se desarrolla la referencia normativa al numeral 1.5.2. del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia:

“(…)

##### 1.5.6 Operación

- *Los participantes son originadores y receptores.*
- *El monto máximo por transacción, la cantidad de transacciones por día y el valor límite máximo son parametrizables a nivel del ecosistema.*
- *El servicio se prestará 24/7*
- *ACH Colombia dispone de una nueva cuenta de compensación en el Banco de la República, con el fin de compensar los valores durante el corte diario de operación.*
- *La solución hace control de límites para transferencias (valor, cantidad y global).*

- *El servicio tiene un Módulo Administrativo que contiene los siguientes tableros: Transferencias, Monitoreo, Estadísticas, Integración, Usuarios, Organizaciones, Conciliación, Tesorería y Reclamos.*
- *Cada participante establece su cupo de compensación y lo dispone al servicio de “Transfiya” para su control.*
- *Se realiza control dual entre su cupo de compensación vs el saldo transferido a la cuenta CUD del servicio.*
- *Generación de alertas por aproximación al valor del consumo del cupo de compensación definido por las entidades Participantes.*
- *Se dispone de la opción de “Profondeo o PAC” cuando el cupo de compensación se aproxime a su consumo total o para nivelar el cupo, para lo cual se debe hacer el pago anticipado de compensación mediante cuenta CUD y notificar mediante correo electrónico a ACH Colombia Si ocurriera un consumo total del cupo de compensación dispuesto en el servicio, las transferencias son rechazadas por el sistema de Transfiya.*
- *Se dispone de un esquema de “Reintegro” para transferir fondos desde la cuenta CUD de ACH Colombia hacia la cuenta CUD del Participante.*
- *Control de límites para transferencias, configurado por ACH Colombia:*
  - *Limite por valor de transacción para persona Natural (Parametrizable).*
  - *Limite por valor acumulado de transacciones por usuario originador por día (Parametrizable).*
  - *Limite por cantidad de transacciones por usuario originador (Parametrizable).*

*Todas las características Parametrizables son reglas de negocio, que se acordarán con los Participantes del Ecosistema. (...)*

#### 5.6.2. Administración del riesgo de liquidez en el Manual de Riesgo Sistémico

En relación con el modelo y los procedimientos definidos en el Manual de riesgo sistémico de ACH Colombia, en lo que tiene que ver con la adecuada identificación de este, identificando de manera previa posibles descalces de fondeo generando señales de alerta temprana, así como el establecimiento de límites que eviten la materialización de situaciones adversas en materia de liquidez se tiene lo que en lo sucesivo se expone.

Dentro de las políticas para la administración del riesgo sistémico, entre otras se pueden observar que

- Como política general de ACH Colombia se debe establecer un monitoreo permanente a los riesgos por encima del nivel moderado en tiempo, seguimiento e implementación de planes de acción a todos los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia.
- Todos los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia deben cumplir con los requisitos solicitados por las áreas administradoras de riesgo de ACH Colombia

referente a: cumplimiento de planes de acción (en caso que sean solicitados), implementación de controles, envío de información entre otros que surjan en el desarrollo del contrato.

- Los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia están en la obligación de reportar oportunamente cualquier incidente, afectación, materialización de riesgo que pueda afectar y comprometer el ecosistema de pago y las Entidades que participan.
- Dentro del proceso de vinculación, ACH Colombia hace una clasificación del nivel de riesgo de la entidad con el objetivo de conocer cuál es el impacto para los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia. Si una entidad en su proceso de vinculación resulta calificada con un perfil promedio de riesgo por encima del nivel de aceptación, que es moderado; se deben establecer planes de acción con cumplimiento no mayor a 2 meses, garantizando que con estos planes se logre el nivel de aceptación requerido. Teniendo en cuenta el impacto, avances de gestión, profundidad del plan de acción y la intención de la entidad de gestionar, se podrá prorrogar hasta 4 meses más. Esto último con seguimiento máximo mensual del avance del plan de acción.

En caso de que una entidad en su proceso de vinculación resulte calificada con por lo menos un perfil de riesgo (Operacional, seguridad de la información, ciberseguridad, financiero) por encima del nivel de aceptación, será responsabilidad de la entidad establecer planes de acción con cumplimiento no mayor a 6 meses, garantizando que con estos planes como mínimo se logre el nivel de aceptación requerido.

- En caso de que una entidad en su proceso de vinculación resulte calificada con por lo menos un perfil de riesgo (Operacional, seguridad de la información, ciberseguridad, financiero) por encima del nivel de aceptación, será responsabilidad de la entidad establecer planes de acción con cumplimiento no mayor a 6 meses, garantizando que con estos planes como mínimo se logre el nivel de aceptación requerido
- Si durante la vigencia del contrato una entidad presenta un nivel de riesgo superior a moderado, es decir Alto y muy Alto, estará sujeta a un monitoreo periódico. Se deben establecer planes de acción con cumplimiento no mayor a 2 meses, garantizando que con estos planes se logre el nivel de riesgo requerido. Teniendo en cuenta el impacto, avances de gestión, profundidad del plan de acción y la intención de la entidad de gestionar, se podrá prorrogar hasta 4 meses más

Dentro de los criterios de identificación de riesgos genéricos el número 8 integra los riesgos de liquidez. En efecto dicho riesgo consiste en el “Incumplimiento en la compensación por parte de entidades que no dispongan los recursos financieros para cubrir su posición” y su impacto sobre el SPBV sería, entre otros: “Afectación en la compensación de todas las entidades vinculadas. Pérdida económica que afecta a los clientes generando descuadres en sus estados financieros e iliquidez. Sanciones del banco de la república. Sanciones por incumplimientos a acuerdos contractuales.”

El manual de riesgo sistémico establece un procedimiento de medición del riesgo, que “Corresponde a la relación entre el nivel de probabilidad e impacto que pueda tener cada riesgo identificado, el cual permitirá generar el perfil de riesgo al cual está expuesta cada entidad, acorde al sistema integrado de gestión de riesgos.”

El manual define escalas de probabilidad e impacto.

ESCALA RIESGOS SISTÉMICOS

Probabilidad

N°	Nivel	Descripción
1	Muy bajo	Ocurre una vez al año/muy baja probabilidad de ocurrencia
2	Bajo	Se presenta 1 vez al semestre/baja probabilidad de ocurrencia
3	Moderado	Se presenta 1 vez al trimestre/moderada probabilidad de ocurrencia
4	Alto	Se puede presentar entre 6 y 12 veces al año/Significativa probabilidad de ocurrencia
5	Muy alto	Puede ocurrir con cierta periodicidad (1 vez cada mes o más de 12 veces al año) /Casi con certeza se espera la ocurrencia del evento

Impacto

N°	Nivel	Financiero	Operacional	Seguridad de la información/Ciberseguridad	Reputacional
1	Muy bajo	Margen de solvencia mayor a 12% del patrimonio técnico	Genera reprocesos de hasta 1 hora en el proceso y no hay afectación en las operaciones de ACH Colombia	No genera pérdida de información/No se afecta la información crítica	No afecta la confianza, ni la credibilidad con grupos de interés, ni la imagen de la entidad en el mercado
2	Bajo	Margen de solvencia Entre 10% a 12% del patrimonio técnico	Genera reproceso de hasta 4 horas sin afectación de la operatividad de ACH Colombia	No se afecta la información crítica/La información involucrada puede ser recuperada oportunamente	Deterioro de la imagen por divulgación de información relacionada con LA/FT. Causa pérdida de confianza y credibilidad.
3	Moderado	Margen de solvencia 9% del patrimonio técnico	Genera reproceso de hasta 4 horas con aumento de carga operativam generando afectación o en la prestación de servicios.	Inoportunidad de la información ocasionando reprocesos y/o respuestas a extemporáneas a clientes y entes de control	Deterioro de la imagen por divulgación de Información relacionada con LA/FT por parte de entes reguladores a través medios informativos y/o principales noticias. Causa pérdida de confianza y credibilidad.

4	Alto	Margen de solvencia Entre 5% a 8% del patrimonio técnico	Genera reprocesos de actividades con aumento de la carga operativa de hasta 12 horas. Hay afectación en las operaciones de ACH o en la prestación de los servicios	Pérdida /afectación de información/Secuestro o daño de información	Deterioro de la imagen por divulgación de Información relacionada con LA/FT por parte de entes reguladores a través medios informativos y/o principales noticias. Causa pérdida de confianza y credibilidad en el mercado relacionado con los grupos de interés.
5	Muy Alto	Margen de solvencia Menor a 5% patrimonio técnico	Genera reprocesos de actividades con aumento de la carga operativa de hasta 24 horas. Hay afectación en las operaciones de ACH o en la prestación de los servicios	Pérdida de información/afectación de información crítica y confidencial y no posibilidades de recuperación	Deterioro de la imagen por divulgación de información relacionada con prácticas inseguras y/o irregulares y/o comunicaciones negativas por entes reguladores.

En relación con el riesgo de liquidez es de interés el impacto financiero que aparece a continuación:

En la sección 6 del Manual de riesgo sistémico -Guía metodológica del sistema de administración de riesgo-, se tienen en cuenta variables financieras y económicas por medio de las cuales ACH Colombia monitorea e identifica de manera previa posibles descalces de fondeo generando señales de alerta temprana, así como el establecimiento e límites que eviten la materialización de situaciones adversas en materia de liquidez. En efecto en el Manual en comento se indica lo siguiente:

*“Asimismo, se incluyen variables económicas y financieras que incluyen indicadores financieros de margen de solvencia y patrimonio técnico. están alineadas a las metodologías de riesgo internas para determinar otras variables de riesgo sistémico y que permitan establecer un perfil preciso de cada entidad. La metodología es variable y puede ser sujeta de cambio.”*

## 5.7 Riesgo de lavado de activos

Las previsiones para este tipo de riesgo se encuentran contempladas en el Manual de Procedimientos y Controles para la Prevención del Lavado de Activos y SARLAFT, que hace parte de este reglamento

ACH COLOMBIA toma todas las medidas necesarias para que al interior de la organización se sigan los más estrictos parámetros de legalidad, de forma tal que en todas las actividades que desarrolle, aplique el SARLAFT y evite así ser utilizada como instrumento para el desarrollo de actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo, para lo cual se establecen las siguientes Políticas:

El SARLAFT de ACH COLOMBIA está diseñado e implementado de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y con base en una metodología de administración de riesgos. Se implementó la matriz de riesgo de LA/FT y se realiza seguimiento periódico sobre los niveles de riesgo inherente y residual consolidado de ACH COLOMBIA y se toman las acciones pertinentes para mantener el riesgo en el nivel aceptable.

mecanismos de control establecidos para la prevención y detección del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

ACH COLOMBIA realiza seguimiento continuo, al cumplimiento de los mecanismos de control establecidos para un adecuado conocimiento de los clientes, proveedores y colaboradores, registrando y manteniendo actualizada la información de conocimiento en las bases de datos definidas las cuales garantizan su confidencialidad y disponibilidad cuando se requiera.

ACH COLOMBIA cuenta con medidas de control acordes con el nivel de riesgo, que permiten monitorear las operaciones de los factores de riesgo e identificar operaciones inusuales, realizar seguimiento al cumplimiento de las Políticas por parte de los colaboradores y efectuar los reportes requeridos por los entes de control dentro de las fechas establecidas.

ACH COLOMBIA ejecuta y evalúa la efectividad de los programas de capacitación por lo menos una vez al año de acuerdo con las funciones y el nivel de responsabilidad de los colaboradores en la ejecución de los mecanismos e instrumentos establecidos para la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Todas las personas vinculadas con ACH COLOMBIA tienen el deber en el ejercicio de sus labores diarias y anteponiendo el logro de intereses personales y metas comerciales, de asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones normativas definidas y encaminadas a prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo con el propósito de contribuir con los fines del Estado, cumplir la Ley y proteger la imagen y reputación de la Compañía.

Dando alcance a la ley 526 de 1999, se guardará reserva sobre las operaciones reportadas a la UIAF, ante terceros y ante los relacionados en los reportes, atendiendo oportunamente las solicitudes de información formuladas de manera específica por las autoridades dentro de las investigaciones de su competencia y en todo caso se cumplirá con la normatividad vigente.

Los colaboradores que incumplan las normas respecto de los mecanismos de prevención de actividades delictivas o que divulguen a terceros la información que pueda estar en su conocimiento en relación con el SARLAFT serán sujetos de posibles sanciones, conforme a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

Las medidas que toma ACH COLOMBIA para asegurar el cumplimiento de las Políticas del SARLAFT se fundamentan en el deber del Oficial de Cumplimiento de velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SARLAFT, en la promoción de los correctivos correspondientes y la divulgación y capacitación de las Políticas y procedimientos consagrados en el manual SARLAFT.

## 5.8 Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio

Para este tipo de riesgo se ha implementado el Manual de Procedimientos Sistema de Administración del

Riesgo Operacional (SARO) y el del Sistema Integrado de Gestión de Riesgo (ambos anexos a este reglamento) (ambos anexos a este reglamento), que establece las políticas y metodología de identificación, valoración, control y monitoreo del riesgo incluido el de Gestión de Continuidad de negocio, la administración de este sistema está a cargo de La Gerencia de Continuidad y riesgo en ACH COLOMBIA, quien es a su vez la Unidad de Riesgo Operativo de ACH COLOMBIA.

Los principales objetivos del Sistema de Administración del Riesgo Operacional se describen a continuación:

- Integrar el marco, plan y proceso de gestión de riesgo operacional en todos los procesos de la compañía.
- Fortalecer la cultura y práctica continua de la administración del riesgo operacional, haciendo partícipes a los funcionarios, proveedores, contratistas, clientes, órganos de control y en general a aquellas entidades y personas que tengan relación con la compañía.
- Establecer el marco, la arquitectura (las políticas, los procedimientos y la estructura organizacional aplicables) para el desarrollo, implementación y seguimiento de los riesgos operacionales.
- Establecer e implantar la metodología para la ejecución del proceso de gestión de riesgo, (la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operacionales en el marco del contexto de ACH, y procesos de información, comunicación y divulgación)
- Aprobar los niveles de apetito y aceptación del riesgo operacional por parte de la Junta Directiva.
- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración de los riesgos operacionales.

### 5.9 Riesgo de Seguridad de la Información/Ciberseguridad

Con parte de este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión e información a los participantes; así como los compromisos que adquiere ACH COLOMBIA para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.

ACH Colombia declara que la gestión de la seguridad de la información apoya la estrategia corporativa teniendo en cuenta el rol de ACH Colombia en el sector financiero, en la seguridad social integral y en el comercio electrónico. Lo anterior implica que la operación de ACH Colombia se debe desarrollar cumplimiento el marco normativo y regulatorio colombiano aplicado a los procesos que soportan los servicios ofrecidos a sus clientes.

La información de ACH Colombia se constituye en uno de los activos de más valor para la compañía, por lo tanto, debe ser utilizada dentro de un adecuado entorno de seguridad, cualquiera que sea el medio en el que se encuentre (físico o lógico) y el ambiente tecnológico en que se procese.

ACH Colombia es consciente de que la seguridad de la información es principalmente un proceso administrativo, relacionado y dependiente de aspectos tecnológicos. Por esta razón, se establece un compromiso institucional mediante el desarrollo de un modelo de soporte para la gestión y la promoción de una cultura de seguridad, definiendo las responsabilidades por parte de su personal, clientes y usuarios, para la protección de la seguridad de sus activos de información.

Para ACH Colombia es una decisión general y estratégica, implantar sus sistemas de gestión de seguridad de la información, el cual permite brindar a sus funcionarios, clientes y socios de negocio, niveles apropiados de seguridad y protección de la información.

Las responsabilidades y el modelo de organización de la gestión de la totalidad de la información en ACH Colombia hacen parte de este sistema de gestión e la información.

ACH COLOMBIA requiere la prestación de los servicios con altos estándares de seguridad y calidad, especialmente aquellos que permitan asegurar la información que se utiliza en el desarrollo de los mismos. Así las cosas, en su carácter entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, está obligada a cumplir con las regulaciones que le apliquen, especialmente las concernientes a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios establecidos en la Circular Básica Jurídica Externa 029.

Como consecuencia de lo anterior, en el desarrollo del servicio ACH los participantes deben y se obligan recíprocamente, en su nombre y en el de sus miembros, empleados, contratistas o consultores, a mantener un estricto deber de confidencialidad, frente a la información de dicho carácter que reciban o procesen, sin desmedro de la información suministrada a las autoridades en desarrollo de los deberes de colaboración o como producto de una exigencia o requerimiento de las mismas. Se deberá entonces limitar el acceso y uso de la información exclusivamente a aquellos empleados suyos, proveedores, auditores o consultores que requieran de dicha información para el cumplimiento del objeto del presente contrato, y se prohíbe a sus empleados, proveedores o consultores a los que se le otorgue acceso a la información a divulgarla, utilizarla, copiarla o reproducirla para cualquier finalidad distinta a la propia de este manual. Para el caso de las entidades participantes del sistema y que tengan el carácter de vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben cumplir con sus obligaciones legales referentes a la reserva o secreto bancario.

Igualmente, las partes deberán dar cumplimiento a las directrices y requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, en consonancia con lo establecido en la Circular Básica Jurídica Externa 029.de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los usuarios que estén autorizados para utilizar el servicio ACH deben trabajar proactivamente en la búsqueda e implementación de esquemas que permitan la prevención y el control de fraudes a través del servicio ACH, en este sentido, los usuarios deben atender y colaborar en la aplicación de nuevas medidas que sean emitidas por las Entidades Financieras o por el sistema ACH. De igual forma los usuarios que están autorizados para usar el servicio deben suministrar a través de su Entidad Financiera información veraz y oportuna ante la ocurrencia de fraudes. Será responsabilidad de la Entidad Financiera verificar dicha información.

ACH COLOMBIA cuenta con una contingencia y Plan de continuidad, en los cuales se contempla la recuperación en un centro alternativo de la plataforma tecnológica que soporta el servicio ACH. Dicho plan se encuentra definido, implementado, probado y lo mantendrá durante la vigencia de la prestación del servicio.

De la misma manera, las Entidades Financieras deben tener una contingencia que les permita recuperarse frente a cualquier evento.

El objetivo principal de ACH Colombia para el procesamiento y almacenamiento de su información es preservar niveles apropiados de seguridad y calidad de acuerdo con los siguientes criterios:

- Disponibilidad: Asegurar que los clientes, contratistas, proveedores y usuarios de los servicios de ACH Colombia, puedan acceder a la información cuando lo requieran.
- Confidencialidad: Asegurar que la información almacenada y/o procesada por ACH Colombia no sea alterada o modificada sin autorización.
- Confiabilidad: La información debe ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Efectividad: La información relevante debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.
- Eficiencia: El procesamiento y suministro de información debe hacerse utilizando de la mejor manera posible los recursos.

Otros objetivos de seguridad propuestos por ACH Colombia, definidos en la política institucional para la seguridad de la información, son:

- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, de la información de la compañía y de cualquiera de sus clientes, socios del negocio, participantes y/o usuarios.
- Asegurar que los procesos y servicios que ofrece la compañía cumplan con los criterios de seguridad de la información necesarios para su operación garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y fortaleciendo el

esquema de seguridad con nuestros clientes.

- Establecer controles para minimizar los riesgos significativos y de alto impacto para el negocio como el de pérdida o fuga de información, accesos no autorizados, mal uso y/o cualquier otro daño que afecte la divulgación indebida de la información confidencial, la alteración o modificación de esta, en general la continuidad de las operaciones y la reputación de ACH Colombia.
- Establecer claramente al interior de la compañía los roles y responsabilidades en términos de seguridad de la información.
- Mejorar la experiencia integral de los clientes y usuarios, fortaleciendo la seguridad de los servicios.
- Gestionar los riesgos de seguridad significativos y de alto impacto para el negocio, realizando la aplicación y medición de los controles y sus planes de tratamiento de riesgo, y gestionando y monitoreando los incidentes de seguridad dentro de ACH Colombia.
- Promover el cumplimiento de las leyes y normas colombianas vigentes, las regulaciones internacionales y locales relacionadas con los servicios que presta la compañía y los nuevos proyectos, y la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad y tecnología.
- Optimizar el uso de los recursos mediante el uso de controles adecuados y la selección de tecnologías de información que minimicen la relación costo/beneficio para la compañía y la eficiencia y seguridad en la operación.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los accesos de usuarios a los sistemas de información de ACH Colombia.
- Desarrollar y mantener una cultura en seguridad de la información orientada a la identificación y análisis de riesgos. A través de la sensibilización de los funcionarios y terceros de ACH Colombia. Promover el cumplimiento de las leyes y normas colombianas vigentes, las regulaciones internacionales y locales relacionadas con los servicios que presta la compañía y la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad como ISO/EIC 27001.
- Registrar y revisar los problemas, fallas, eventos e incidentes de seguridad reportados e identificar las lecciones aprendidas para utilizarlas como fuente de mejora continua en los procesos de seguridad.

El sistema de gestión de seguridad de la información de ACH Colombia está orientado a la definición de todos los aspectos necesarios para establecer, operar, mantener y dirigir un sistema efectivo para el

tratamiento seguro de la información perteneciente a la compañía. Los principales objetivos de seguridad propuestos por ACH Colombia, en relación a la ciberseguridad, son:

- ✓ Asegurar que los procesos y servicios que ofrece ACH Colombia cumplan con los criterios de seguridad de la información necesarios para su operación, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y fortaleciendo el esquema de seguridad con nuestros clientes.
- ✓ Gestionar los riesgos de seguridad significativos y de alto impacto para el negocio, realizando la aplicación, medición, los controles y sus planes de tratamiento de riesgo, y gestionando y monitoreando los incidentes de seguridad dentro de ACH Colombia.
- ✓ Promover el cumplimiento de las leyes y normas colombianas vigentes, las regulaciones internacionales y locales relacionadas con los servicios que presta la compañía y los nuevos proyectos, y la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad y tecnológicas.
- ✓ Desarrollar y mantener una cultura en seguridad de la información en el capital humano y organizacional, a través de la sensibilización y de los funcionarios y contratistas de ACH Colombia.
- ✓ Establecer claramente al interior de la compañía los roles y responsabilidades en términos de seguridad de la información.
- ✓ Optimizar el uso de los recursos mediante el uso de controles adecuados y la selección de tecnologías de información que minimicen la relación costo/beneficio para la compañía y la eficiencia y seguridad de la operación.

ACH Colombia ha definido una estructura organizacional encargada de la coordinación de las actividades relacionadas con la gestión de la seguridad de la información, la que cuenta con un área independiente de seguridad de la información y un comité de seguridad conformado por el presidente, los vicepresidentes y los directores de las áreas de talento y humano y administración y del área de seguridad y riesgo y el oficial de privacidad de la compañía. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Manual del sistema de gestión de seguridad de información, que hace parte de este reglamento.

La información almacenada en los equipos de cómputo de la compañía es de propiedad de ACH Colombia y cada usuario es responsable por proteger su integridad, confidencialidad, disponibilidad, eficiencia, efectividad y confiabilidad.

No se permitirá la realización de actividades tales como borrar, alterar o eliminar información de ACH Colombia de manera malintencionada, por parte de funcionarios y/o contratistas.

Todos los funcionarios y contratistas de ACH Colombia deberán mantener especial cuidado de no divulgar información confidencial en lugares públicos o privados, mediante conversaciones o situaciones que puedan comprometer la seguridad o el buen nombre de la compañía. Esta restricción se extiende inclusive con posterioridad a la terminación de los contratos, y estará incluido en las condiciones de éstos.

No se permite a los funcionarios y contratistas llevar información confidencial fuera de las instalaciones de ACH Colombia a menos que estén autorizados por las Direcciones de Área a cargo y estos equipos se encuentre protegidos por los controles tecnológicos previamente indicados.

Todos los funcionarios y contratistas de ACH Colombia deben cumplir con los siguientes requerimientos de seguridad de la información y estos deben hacer parte de los contratos o documentos de contratación a que haya lugar: a) acuerdos de confidencialidad, b) Los proveedores de bienes y servicios deberán firmar como parte de los contratos la última versión del anexo de Políticas de seguridad de la información aprobado por la Dirección Jurídica.

Los funcionarios de ACH Colombia deben ser entrenados y capacitados para las funciones y cargos a desempeñar con el fin de proteger adecuadamente los recursos y la información de la compañía.

En los casos en que el contrato de un funcionario o tercero se de por terminado; se debe seguir el procedimiento de desvinculación de funcionarios previsto, y asegurar que los activos de información y recursos asignados sean devueltos.

Toda la información de ACH Colombia debe ser procesada y almacenada de acuerdo con su nivel de clasificación, de manera que se garanticen los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, efectividad y confiabilidad.

Los sistemas de información de ACH Colombia contarán con mecanismos de identificación de usuarios y procedimientos para el control de acceso a los mismos. El acceso a los activos de información de ACH Colombia estará permitido únicamente a los usuarios autorizados. Cualquier usuario interno o externo que requiera acceso remoto a la red y a la infraestructura de procesamiento de ACH Colombia, ser por internet, acceso telefónico o por cualquier otro medio siempre estará autenticado y sus conexiones deberán utilizar cifrado de datos.

Todos funcionarios, terceros y proveedores están en la obligación de reportar los eventos y debilidades que puedan afectar la seguridad de los activos de información de ACH COLOMBIA, tan pronto sean detectados por medio de las herramientas y canales establecidos. Los incidentes de seguridad reportados son investigados y se les investigaciones hace seguimiento por parte del área de Seguridad de la Información. Los resultados de las son informados al Comité de Seguridad de ACH COLOMBIA, especificando las causas, consecuencias, responsabilidades, solución y acciones para evitar que se presente nuevamente el incidente.

Las acciones, responsabilidades, registro y seguimiento de los incidentes de seguridad se describen en el proceso de manejo y gestión de incidentes, publicado en el sistema documental de ACH COLOMBIA.

Todos los funcionarios y contratistas deben mantener confidencialidad de la información relacionada con el manejo, investigación y seguimiento de los incidentes.

ACH Colombia ha establecido las siguientes políticas generales de seguridad de la información, las cuales apoyan la política institucional y representa la visión de la compañía en cuanto a la protección de sus activos de información.

- i. Existirá un comité de seguridad de la información y ciberseguridad, que será responsable del mantenimiento, revisión y mejora del sistema de gestión de seguridad de la información de ACH Colombia.
- ii. Como parte de la gestión de seguridad de la información, es un compromiso de ACH Colombia cumplir con sus compromisos contractuales, las leyes y la regulación que le aplique.
- iii. Los activos de información de ACH Colombia serán identificados y clasificados por el dueño del proceso con el apoyo de seguridad de la información para establecer los mecanismos de protección necesarios.
- iv. ACH Colombia definirá e implementará controles para proteger la información contra accesos no autorizados, la pérdida de su integridad y que garanticen la disponibilidad requerida por los clientes y usuarios de los servicios ofrecidos por la compañía.
- v. Todos los funcionarios y/o terceros serán responsables de proteger la información que acceden y procesen, para evitar su pérdida, alteración, destrucción o uso indebido.
- vi. Se realizarán auditorías y controles periódicos sobre el sistema de seguridad de la información de ACH Colombia.
- vii. Únicamente se permitirá el uso de software autorizado que haya sido adquirido legalmente por la compañía.
- viii. Es responsabilidad de todos los funcionarios y terceros de ACH Colombia reportar los incidentes de seguridad, eventos sospechosos y el mal uso de los recursos que identifique por los canales y herramientas autorizadas por ACH Colombia.
- ix. Las violaciones a las políticas y controles de seguridad de la información serán reportadas, registradas y monitoreadas por canales y herramientas autorizados por ACH Colombia.
- x. ACH Colombia contará con un plan de continuidad de negocio que asegure la continuidad de las operaciones, ante la ocurrencia de eventos no previstos o desastres naturales.
- xi. Se desarrollarán adicionalmente políticas específicas de seguridad de la información que

soportan la política institucional.

- xii. ACH Colombia asegura y mantiene la prevención de fuga de información a través de herramientas especializadas.

#### Protección de datos personales

ACH se compromete a proteger los datos personales de los participantes y sus usuarios, de cara a las Leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012. Así, se compromete a maximizar los siguientes principios:

De conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1266 de diciembre de 2008, para efectos del tratamiento de los datos personales objeto de esta ley, se entiende que tales datos son de propiedad exclusiva de cada persona, los cuales son entregados para su tratamiento a ACH COLOMBIA para fines exclusivos de los servicios ACH descritos en este reglamento y en el manual de operaciones a que hace referencia el numeral 15. Para el tratamiento de estos datos personales se aplicarán los principios indicados en la mencionada ley, que a saber son:

- 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. Teniendo en cuenta que ACH COLOMBIA procesa datos que son enviados por las Entidades Financieras y que corresponden a los obtenidos de los titulares clientes de estas entidades, el principio de veracidad corresponde cumplirlo a la Entidad Financiera. ACH COLOMBIA, mantendrá los datos que se envíen en las mismas condiciones en las que los recibió.
- 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. La autorización para el uso de los datos personales es responsabilidad de la Entidad Financiera.
- Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, 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.

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 solo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la ley. ACH COLOMBIA prestará sus servicios, permitiendo el acceso a los datos solamente a las Entidades Financieras autorizadas por el titular. Se presume que con el envío de transacciones por el sistema ACH, la Entidad Financiera respectiva tiene la autorización para acceder a los datos. La Entidad Financiera deberá permitir en cualquier momento realizar la verificación de las autorizaciones respectivas.

- Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del Banco de Datos. Al efecto, la información que se entrega a ACH COLOMBIA corresponde a servicios de transferencias electrónicas de fondos. Cualquier uso diferente a este por parte de las entidades financieras autorizadas, será responsabilidad de las mismas. ACH COLOMBIA solo podrá utilizarlas para las citadas transferencias.
- Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos de los Bancos de Datos, 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;
- 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 solo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Además de estos principios se aplicarán aquellos contenidos en la norma sobre Protección de Datos Personales adoptada por ACH COLOMBIA, los cuales atienden al desarrollo jurisprudencial del artículo 15 de la Constitución Política.

La obtención de autorización para el uso es responsabilidad de la Entidad Financiera, al igual que el uso que le dé a la misma, razón por la cual la Entidad Financiera garantiza que los datos personales que envía y que solicita, tienen la autorización correspondiente por parte del titular.

Para este tipo de riesgos también se ha implementado el Manual del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) y el Manual del sistema de gestión de la ciberseguridad (SGCIB), que hace parte de este reglamento, y que establecen las políticas y metodología de identificación, valoración, control y monitoreo del riesgo. La administración de este sistema está encargada por las Gerencias de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

## 6 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Con el numeral 6 de este reglamento se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las obligaciones y responsabilidades de ACH Colombia, como EASPBV, y de los participantes dentro del SPBV que administra, ACH Transferencias.

### 6.1 Obligaciones y responsabilidades de todos los Participantes

Son obligaciones de todos los Participantes del sistema las siguientes:

- Disponer de recursos suficientes en el cupo de compensación anticipada para garantizar la Compensación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas, al final de cada Corte de Operación, sin perjuicio de que el Sistema ACH COLOMBIA rechace órdenes que no cumplan con esta condición.
- Contar con planes de contingencia y de seguridad informática, para garantizar la continuidad de la operación en el Sistema ACH COLOMBIA.
- Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en el Manual de Servicio TRANSFIYA de este Reglamento.
- Tomar las medidas y realizar los controles para garantizar la seguridad en las transacciones.
- Informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos. Con este apartado del reglamento se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con la obligación que tendrán los 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.
- Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención del control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
- Cumplir con las reglas de negocio para los participantes establecidas en el numeral 1.6. del Manual de Servicio de TRANSFIYA ACH COLOMBIA.

### 6.2 Obligaciones y Responsabilidades adicionales de ACH COLOMBIA

Con parte de este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión e información a los participantes; así como los compromisos que adquiere ACH COLOMBIA para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.

Dentro de las obligaciones y responsabilidades, se cuentan las siguientes:

- Constituir acuerdos de confidencialidad y políticas de seguridad de la información y

procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión de la información, a nivel interno y externo, para mitigar los riesgos y proteger la información del sistema, sus participantes y los usuarios, en concordancia con el Manual del Sistema de Gestión De Seguridad De La Información (SGSI) de ACH COLOMBIA y sus respectivos anexos, al igual que, el Manual del Sistema de Gestión de la Ciberseguridad (SGCIB) y en el Manual del Servicio DE TRANSFIYA.

- Constituir acuerdos de confidencialidad, políticas de seguridad de la información y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión de la información, a nivel interno y externo, para mitigar los riesgos y proteger la información del sistema, sus participantes y los usuarios.
  - a. ACH Colombia se compromete a implementar la documentación necesaria para que, en el marco de su política de seguridad de la información, se establezcan políticas de seguridad de la información que deben ser cumplidas por los directivos, funcionarios, usuarios y terceros que laboren o tengan relación con ACH Colombia. Estas cubrirán todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos para conseguir un adecuado nivel de protección de las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada.

El incumplimiento de las políticas de seguridad de la información se considera un incidente de seguridad que de acuerdo con el caso podrá dar lugar a un proceso disciplinario para los funcionarios y convertirse en una causa válida de terminación del contrato con los funcionarios o contratistas, sin perjuicio de la iniciación de otro tipo de acciones a que haya lugar

ACH Colombia no permitirá la realización de actividades tales como borrar, alterar o eliminar información de ACH Colombia de manera malintencionada, por parte de funcionarios y/o contratistas.

ACH Colombia no permitirá a los funcionarios y contratistas llevar información confidencial fuera de las instalaciones de ACH Colombia a menos que estén autorizados por las Direcciones de Área a cargo y estos equipos se encuentre protegidos por los controles tecnológicos previamente indicados.

Todos los funcionarios y contratistas de ACH Colombia deberán cumplir con los requerimientos de seguridad de la información y estos deben hacer parte de los contratos o documentos de contratación a que haya lugar: a) acuerdos de confidencialidad, b) Los proveedores de bienes y servicios deberán firmar como parte de los contratos la última versión del anexo de Políticas de seguridad de la información aprobado por la Dirección Jurídica.

ACH Colombia se compromete a entrenar y capacitar a sus funcionarios para las funciones y cargos a desempeñar con el fin de proteger adecuadamente los recursos y la información de la compañía.

ACH Colombia se compromete a que toda su información sea procesada y almacenada de acuerdo con su nivel de clasificación, de manera que se garanticen los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, efectividad y confiabilidad.

Lo anterior en concordancia con la *Política de Seguridad de la Información de ACH Colombia*, que hace parte de este reglamento.

- b. ACH Colombia se compromete a implementar la documentación necesaria para que, en el marco de su Política de seguridad de la información, se establezcan lineamientos directivos respecto de la gestión de la seguridad de la información en ACH Colombia.

ACH Colombia se compromete a diseñar a implementar una Política institucional de seguridad de la información. El propósito de la Política institucional de seguridad de la información es dar lineamientos directivos respecto de la gestión de la seguridad de la información en ACH Colombia. La política se establece para definir directrices claras, acordes con los objetivos del negocio y ajustadas a los cambios tecnológicos y marcos jurídicos vigentes de orden legal, constitucional y supranacional, teniendo en cuenta la privacidad, el respeto y la protección de los derechos fundamentales.

ACH Colombia se compromete a implementar y mantener como parte del desarrollo de su sistema de gestión, programas y planes de capacitación, entrenamiento y concientización en toda la compañía, de manera que se minimice la ocurrencia y el impacto generado por incidentes de seguridad. Como complemento a lo anterior, ACH Colombia establece el compromiso de cumplir con los requerimientos del estándar ISO/IEC 27001:2013, para conseguir y mantener la certificación de acuerdo con el alcance definido.

Las políticas de seguridad de la información deberán ser conocidas, aceptadas y cumplidas por todos los funcionarios y terceros de ACH Colombia. El incumplimiento de las mismas se considera un incidente de seguridad que de acuerdo con el caso podrá dar lugar a un proceso disciplinario para los funcionarios y se convertirá en una causa válida de terminación del contrato con los terceros, sin perjuicio de la iniciación de otro tipo de acciones a los que haya lugar.

Lo anterior en concordancia con la *Política Institucional de Seguridad de la Información de ACH Colombia*, que hace parte de este reglamento.

- c. ACH Colombia se compromete a poner en vigencia políticas de seguridad de la información, procedimientos de gestión del sistema y demás requerimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. En ese sentido ACH Colombia se compromete a implementar un Manual por medio del cual alcance estos objetivos.

ACH Colombia se compromete a, dentro del marco de su política de seguridad y provisión de información a los participantes del sistema y sus usuarios, maximizar los siguientes objetivos:

- Disponibilidad: Asegurar que los clientes, contratistas, proveedores y usuarios de los servicios de ACH Colombia, puedan acceder a la información cuando lo requieran.
- Confidencialidad: Asegurar que la información almacenada y/o procesada por ACH Colombia no sea alterada o modificada sin autorización.
- Confiabilidad: La información debe ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Efectividad: La información relevante debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.
- Eficiencia: El procesamiento y suministro de información debe hacerse utilizando de la mejor manera posible los recursos.

Lo anterior en concordancia con el *Manual del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)* de ACH Colombia, que hace parte de este reglamento.

- d. ACH Colombia se compromete a implementar un Manual por medio del cual se establezcan las metodologías, políticas y procedimientos para la gestión de la ciberseguridad. Así ACH Colombia se compromete a establecer los requerimientos que debe contemplar para el cumplimiento de la Circular Externa No. 007 de junio de 2018 y la norma ISO/IEC 27032:2012, respecto a la implementación de un sistema de gestión de ciberseguridad; la gestión del riesgo de ciberseguridad, incluyendo el compromiso de la alta dirección, los requerimientos para valorar y dar tratamiento a los riesgos cibernéticos, las responsabilidades y funciones de todo el personal con respecto al sistema de gestión de seguridad de ciberseguridad, los objetivos, las políticas, los procedimientos y la interacción de los proceso que hacen posible el logro de la misión de la entidad.

AHC Colombia se compromete a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y sus medios de procesamiento. Se compromete a proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, sistemas y aplicaciones en el ciberespacio, con el objetivo de hacer frente a los riesgos cibernéticos y desafíos de seguridad emergentes. En este sentido ACH Colombia asume los siguientes compromisos específicos:

- Garantizar la implementación y mejora continua del sistema de gestión de seguridad ciberseguridad, la política y procedimientos para la gestión de la seguridad de la información.
- Establecer las métricas y los mecanismos de monitoreo del cumplimiento de la política, objetivos y procedimientos establecidos para la gestión de la ciberseguridad.

- Identificar las ciberamenazas, gestionar las vulnerabilidades técnicas y los riesgos cibernéticos de gran impacto que puedan afectar el negocio.
- Implementar los controles adecuados y la medición de efectividad, para la gestión de la ciberseguridad.
- Crear y mantener una cultura organizacional en torno a la ciberseguridad a través de la concientización de los funcionarios y contratistas de ACH Colombia y el asesoramiento a la alta dirección y la Junta Directiva en los temas relacionados con la ciberseguridad.
- Establecer los roles y responsabilidades de la Unidad de Ciberseguridad; así mismo establecer los roles y responsabilidades de los funcionarios y terceros, respecto a la ciberseguridad.
- Gestionar los eventos e incidentes de ciberseguridad y estar preparados ante ataques cibernéticos.
- Cumplir con el marco regulatorio establecido por la Superintendencia financiera de Colombia a través de la circular Externa CE007 de 2018 y brindar confianza a las partes interesadas respecto de la gestión de la Ciberseguridad.
- Verificar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones de ciberseguridad de los proveedores y terceros.

Con el fin de establecer y manifestar su compromiso con el sistema de gestión de seguridad de la información, la presidencia de ACH Colombia se compromete a asignar los recursos necesarios para la implementación, operación, mantenimiento y mejora de todos los elementos que componen este sistema. Así mismo, se compromete a ser un ejemplo en el cumplimiento de las políticas y demás responsabilidades definidas en el sistema.

Lo anterior en concordancia con el *Manual del Sistema de Gestión de la Ciberseguridad (SGCIB)*, que hace parte de este reglamento.

- e. En relación con los compromisos que adquiere ACH Colombia sobre la seguridad de la información y la protección de datos personales:

*Seguridad de la información.*

ACH COLOMBIA declara que ha contratado pólizas de seguros que amparan estos riesgos con la suficiente cobertura, comprometiéndose a mantenerlos vigentes. En caso de requerirse, ACH COLOMBIA presentará de manera detallada con solo el requerimiento escrito en tal sentido, remitido por el funcionario autorizado por ello, todos los documentos, soportes y planes que permitan validar la declaración contenida en la presente cláusula. Igualmente, ACH COLOMBIA autoriza expresa e irrevocablemente a las entidades financieras que contraten el servicio de ACH a efectuar las visitas que consideren necesarias con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones que asume en la presente cláusula. En caso de que ACH COLOMBIA no acredite el cumplimiento de esta declaración, la entidad financiera podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato por esta razón.

#### *Protección de datos personales*

ACH se compromete a proteger los datos personales de los participantes y sus usuarios, de cara a las Leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012. Así, se compromete a maximizar los siguientes principios:

- Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.
  - Principio de finalidad.
  - Principio de circulación restringida.
  - Principio de temporalidad de la información.
  - Principio de seguridad.
  - Principio de confidencialidad.
- Proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.
  - Contar con políticas y procedimientos claros para el tratamiento de contingencias e incumplimiento por parte de los participantes o de los funcionarios de ACH COLOMBIA.
  - Verificar que la certificación PCI-DSS con la que deben contar los participantes no vigilados que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, esté vigente; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 2.3.8. Parte 1 del título II del Capítulo I sobre canales, medios y seguridad de la circular básica jurídica de la SFC (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la SFC).

### **6.3 Obligaciones adicionales de los demás Participantes**

Los Clientes, Entidades Originadoras, Entidades Receptoras, que se vinculen al Sistema ACH COLOMBIA, deben atender las obligaciones y responsabilidades consignadas en los contratos de vinculación, así como cumplir con los requerimientos operativos y técnicos, las normas de seguridad y las recomendaciones

que imparta ACH COLOMBIA sobre el manejo y la provisión de la información.

En el caso de participantes no vigilados es obligación mantener su inscripción en el registro de adquirentes no vigilados (RANV) de conformidad con el artículo 2.17.3.1.2. del decreto 2555 de 2010 y la circular 005 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el caso de participantes no vigilados que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, es obligación contar, mantener y entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC (“Attestation of Compliance”) correspondiente; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 2.3.8. Parte 1 del título II del Capítulo I sobre canales, medios y seguridad de la circular básica jurídica de la SFC (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la SFC).

#### 6.4 Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los participantes y sus sanciones

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de los participantes, junto con sus correspondientes sanciones.

El régimen sancionatorio aquí previsto se basa en los mismos presupuestos de la responsabilidad objetiva, de modo que comprobado el hecho e identificado el actor, se sigue por principio la definición de la consiguiente responsabilidad.

Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones de los participantes del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA denominado TRANSFIYA deberán fijarse atendiendo a los principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia.

Además de los eventos contemplados en los capítulos 5 de este reglamento en concordancia con el anexo 1 del Manual del Servicio TRANSFIYA (numeral 5.3.1 de este reglamento), así como el numeral 3.5 del mismo Manual (el cual ya ha sido referenciado en este reglamento en el numeral 5.4.2), los siguientes serán los eventos en los cuales se configura el incumplimiento de las obligaciones del numeral 6.1. del presente reglamento a cargo de los participantes y su respectiva sanción:

N°	EVENTO	SANCIÓN	BENEFICIARIOS
1	No Disponer de recursos suficientes en cupo de compensación para garantizar la Compensación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas, al final de cada Corte de Operación, sin perjuicio de que el Sistema ACH COLOMBIA rechace las órdenes que no cumplan con esta condición.	La sanción corresponderá a aquella definida por evento en el esquema de calidad del manual de servicios.	Los definidos por evento en el esquema de calidad.

N°	EVENTO	SANCIÓN	BENEFICIARIOS
2	No Contar con planes de contingencia y de seguridad informática, para garantizar la continuidad de la operación en el Sistema ACH COLOMBIA.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
3	No Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en la sección 8 de este Reglamento.	(3-10) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
4	No Tomar las medidas y realizar los controles para garantizar la seguridad en las transacciones	(5-10) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
5	No Informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.	(1-3) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
6	No contar con una política de tratamiento y protección de datos personales.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
7	No contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención del control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
8	No cumplir con los deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.	(1-3) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
9	No Cumplir con las reglas de negocio para participantes establecidas en el numeral 1.6. del Manual de Servicio TRANSFIYA ACH COLOMBIA. El numeral 1.6 en comento se encuentra transcrito en el numeral 1.2 de este reglamento.	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema
10	Para el adquirente no vigilado por la SFC, no cumplir con su obligación de trasladar los fondos recibidos de la liquidación de	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema

N°	EVENTO	SANCIÓN	BENEFICIARIOS
	órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios.		

Además de estos, en relación con los eventos contemplados en el capítulo 5 de este reglamento - esquema de calidad y control del riesgo-, especialmente en el numeral 5.3.1, allí también se establecen eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de **los** participantes, así como sus sanciones

### SANCIONES POR VIOLACIÓN AL ESQUEMA DE CALIDAD

No.	Descripción	Sanción	Entidad Sancionada	Beneficiario	Tipo de Sanción
1	Incumplimiento de la atención y no dar solución a la solicitud de reclamos en un plazo no mayor de 5 días establecido en el ANS	El 100% del valor de la transacción o máximo 1 SMLDV, por día sin atención del reclamo	Entidad Origen o destino	Entidad a la espera de la respuesta	Reclamo
2	Dejar agotar la totalidad del cupo para tranzar de la entidad y realizar Pre-fondeo del cupo después de treinta (30) minutos de inactividad.	1 SMLMV por cada pre-fondeo tardío.	Entidades Participantes	Dividido en las demás Entidades Participantes	Tipo financiero – Pre fondeo
3	Incumplimiento de los requisitos para el uso de desarrollo adecuado del servicio, tanto deudas técnicas como funcionales indicadas en los manuales e instructivos del servicio.	Máximo 1 SMLDV a partir de la notificación o socialización	Entidades Participantes	ACH Colombia	Deudas técnicas o funcionales

### 6.5 Proceso para la imposición de sanciones

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del SPBV.

Para la imposición de sanciones se aplicará el siguiente procedimiento:

ACH COLOMBIA informará por escrito al CLIENTE respectivo sobre los hechos que indican la posible configuración de uno de los eventos de incumplimiento de las obligaciones señaladas en el numeral 6.4. del presente Reglamento y en los contratos.

El CLIENTE tendrá veinte (20) días hábiles para presentar los descargos y controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes.

Una vez el cliente haya presentado los descargos, el comité de acceso tendrá (20) días hábiles para tomar una decisión con base en los cargos y los descargos presentados en el proceso. En caso de que se confirme que el participante incurrió en alguno de los eventos de incumplimiento de las obligaciones contemplados en el numeral 6.4., el 5.4 comité de acceso impondrá la respectiva sanción y ACH COLOMBIA la ejecutará.

El proceso para imposición de sanciones deberá respetar los postulados del debido proceso en los términos del artículo 29 de la constitución política de Colombia.

El procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Esquema de calidad, están reguladas en el numeral 5.4.3 de este reglamento

## **6.6 Procedimiento para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor**

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del SPBV.

Los siguientes son los procedimientos y causales de retiro, suspensión y exclusión de los participantes del Sistema de Pago de Bajo Valor administrado por ACH COLOMBIA denominado ACH Transfiya PARA ENTIDADES FINANCIERAS.

### **6.6.1 Causales y procedimiento para el retiro de un participante**

El Comité de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA de la Junta Directiva será el encargado de decidir sobre el retiro de un CLIENTE de los Servicios. Las reglas aplicables al funcionamiento del Comité de Acceso serán las definidas en el artículo 17 del Código de Buen Gobierno de ACH COLOMBIA.

Entre las causales que pueden suscitar el retiro de un participante están:

1. Situaciones asociadas a la liquidación y disolución del participante
2. Vencimiento del contrato de vinculación al SPBV

### **6.6.2 Procedimiento de retiro de CLIENTES de ACH COLOMBIA**

El retiro de un CLIENTE será tramitado a través de una solicitud dirigida al Comité de Acceso, el cual deberá revisar que el CLIENTE se encuentre a paz y salvo en sus compromisos tanto con ACH en su rol de EASPBV como con los demás participantes del sistema.

### 6.6.3 Causales para imponer la sanción de suspensión

El Comité de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA de la Junta Directiva será el encargado de decidir sobre la suspensión de un CLIENTE de los Servicios. Las reglas aplicables al funcionamiento del Comité de Acceso serán las definidas en el artículo 17 del Código de Buen Gobierno de ACH COLOMBIA.

La suspensión de un CLIENTE de los Servicios prestados por ACH COLOMBIA deberá estar motivada en causales objetivas, transparentes y no discriminatorias, al igual que, respetar los postulados del debido proceso. Se entiende que la suspensión de un CLIENTE se llevará a cabo debido a una infracción a sus obligaciones dentro del sistema o por motivos relacionados al funcionamiento de la entidad. En consecuencia, serán causales de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA, las siguientes:

1. Incumplimiento a las obligaciones establecidas en este reglamento
2. Incumplimiento reiterado al esquema de calidad
3. Proceso de reorganización de la empresa
4. Cancelación de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados para participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera.
5. Incumplimiento a los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, u obligaciones relacionadas con la protección de datos personales definidos en este reglamento o en el respectivo manual de servicio.
6. En el caso de los participantes no vigilados que no mantengan vigente la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente, no podrán seguir prestando sus servicios en el Sistema de Pago de Bajo Valor.

### 6.6.4 Procedimiento de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

El Representante Legal informará por escrito al CLIENTE respectivo sobre los hechos que indican la posible configuración de una de las causales de suspensión señaladas anteriormente. El CLIENTE tendrá veinte (20) días hábiles para controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes. Asimismo, si el motivo de la suspensión se debe al funcionamiento de la entidad, está deberá dirigir una solicitud al Comité de Acceso para que realice la suspensión.

Si el Comité de Acceso luego de valorar las evidencias presentadas encuentra que el participante se encuentra incurso en una causal de suspensión, definirá su suspensión y el tiempo de la misma, de decidir por la suspensión de la entidad, el Representante legal de la entidad comunicará por escrito la decisión al participante.

### 6.6.5 Causales para imponer la sanción de exclusión

La exclusión de un CLIENTE de los Servicios prestados por ACH COLOMBIA deberá estar motivada en causales objetivas, transparentes y no discriminatorias. En consecuencia, serán causales de exclusión de

CLIENTES de ACH COLOMBIA, y, por ende, causales de terminación de los correspondientes contratos suscritos, entre otras, las siguientes:

1. La inclusión del CLIENTE o sus socios con participación accionaria superior al 5%, en listados de autoridades internacionales o locales como sospechoso o partícipe de actividades de lavado de activos y/o de financiación de actividades terroristas, de acuerdo con las disposiciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).
2. La condena a pena privativa de la libertad de cualquiera de sus representantes legales, así como de cualquiera de los accionistas con participación accionaria superior al 5%, por delitos en los que se haya utilizado a la sociedad como vehículo para cometer la conducta punible. Se exceptúa la condena por delitos políticos.

Debido al riesgo sistémico y de contagio que puede propiciar, se considerará de especial gravedad, la participación en los delitos contra el patrimonio económico reglados en el Título VII del Libro Segundo del Código Penal, los delitos contra el orden económico y social previstos en el Título X del Libro Segundo del Código Penal, y los delitos contra la protección de la información y los datos regulados en el Título VII (bis) del Libro Segundo del Código Penal, sin perjuicio de que pueda aplicarse la exclusión de un CLIENTE cuyos administradores y/o accionistas controlantes lo hayan empleado como vehículo para cometer otra clase de conductas punibles.

3. La pérdida de la capacidad del CLIENTE para hacer frente a sus compromisos contractuales a un costo razonable, que ponga en entredicho la viabilidad de su negocio (riesgo de liquidez).
4. La liquidación o toma de posesión con fines administrativos o liquidatorios del CLIENTE.
5. La ejecución de prácticas contrarias a la Constitución, la ley, los reglamentos y las regulaciones aplicables a la actividad de los CLIENTES, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia.
6. El incumplimiento de los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, de control de fraude u otros que puedan poner en riesgo el sistema o a alguno de sus miembros habiendo otorgado los mecanismos, y tiempos requeridos para su cumplimiento.
7. Cuando se identifique que los servicios prestados por ACH COLOMBIA están siendo utilizados para la realización de actividades delictivas

La compañía realizará un monitoreo anual de sus clientes, en procura de identificar si se encuentran inmersos en las causales de exclusión consagradas en los numerales anteriores, dando aviso de las mismas al Comité de Acceso para que decida acerca de la exclusión o no del cliente.

#### 6.6.6 Procedimiento de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

El Representante Legal informará por escrito al CLIENTE respectivo sobre los hechos que indican la posible configuración de una de las causales de exclusión señaladas en el presente Reglamento y en los contratos. El CLIENTE tendrá veinte (20) días hábiles para controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes.

Si el Comité de Acceso llegare a desestimar los argumentos y pruebas presentados por el CLIENTE, y en caso de que este último insista en su petición, se aplicará el proceso de solución de controversias previsto en el respectivo contrato de servicio.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

## 7 CONTINGENCIAS

El esquema previsto para ser utilizado en casos de Contingencias por el participante por fallas en algunos puntos del proceso de ACH COLOMBIA está consagrado en los numerales 3.2.6. y el 3.6. del Manual de Servicios TRANSFIYA, que se incluyen y desarrollan a continuación:

### 7.1. Numeral 3.2.6 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia

“(…)

#### **3.2.6.-CONTINGENCIA EN EL SISTEMA SEBRA CUD**

*En caso de fallas en el sistema SEBRA al momento de efectuar el pago, el Participante debe notificar por llamada o correo electrónico a ACH Colombia la falla, la cual será verificada por ACH Colombia directamente en el Banco de la República. De acuerdo con la hora de reporte de la falla la entidad será eximida o sancionada según lo establecido de acuerdo con el esquema de calidad del servicio.*

*En caso tal de presentar una falla masiva la cual sea confirmada por Banco de la República, no dará lugar aplicar sanción alguna y una vez se restaure el servicio del sistema SEBRA, ACH Colombia notificará el restablecimiento del servicio e informará el tiempo para realizar los movimientos de fondos.*

*Para aquellos casos en que la falla este siendo presentada únicamente por una entidad y no cumpla con los tiempos establecidos si aplicará sanción. (...)”*

### 7.2. Numeral 3.6 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia

“(…)

#### **3.6-NIVELES DE SERVICIO**

##### **2.4.1. NIVEL DE SERVICIO IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN TÉCNICA**

*La integración de las Entidades Participantes al servicio Transfiya deberá realizarse dentro de los plazos que ACH COLOMBIA y el Participante acuerden en el Plan de desarrollo e integración del Participante respectiva.*

##### **2.4.2. NIVEL DE SERVICIO ATENCIÓN DE NOVEDADES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS ENTIDADES PARTICIPANTES**

Una vez el Participante coloque el caso por medio del centro Integral de Servicios de ACH COLOMBIA, para su atención se deben cumplir los siguientes niveles de servicio, de acuerdo con la prioridad de cada caso:

1. **Prioridad crítica:** Es un problema crítico. El Participante y/o sus clientes NO puede usar el servicio de Transfiya o existe un impacto crítico para las operaciones de este, lo cual requiere inmediata solución.
2. **Prioridad alta:** Es un problema mayor. El Participante y/o sus clientes pueden usar el servicio Transfiya, pero una función importante no está disponible para las operaciones.
3. **Prioridad media:** Es un problema menor. El Participante y/o sus clientes pueden usar el producto con algunas restricciones funcionales, pero este no afecta estrictamente las operaciones de esta y/o sus clientes.
4. **Prioridad baja:** Es un problema menor que no es significativo para las operaciones del Participante y/o sus clientes. Se tienen métodos alternos para realizar las operaciones.
5. **Prioridad muy baja:** Es un problema muy menor que no es significativo para las operaciones del Participante y/o sus clientes. No afecta el servicio del usuario.

ANS - MANEJO DE INCIDENTES PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS DE TRANSFIYA						
URGENCIA	AFECTA UN PROCESO CRITICO	ALTA	P1- CRITICO	P1- CRITICO	P2 - ALTO	P3 - MEDIO
	AFECTA UN PROCESO CRITICO Y HAY CONTINGENCIA	MEDIA	P1- CRITICO	P2 - ALTO	P3 - MEDIO	P4 - BAJO
	TIENE MAS DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCION NO AFECTA UN PROCESO CRITICO	BAJA	P2 - ALTO	P3 - MEDIO	P4 - BAJO	P5 - MUY BAJO
		AFECTACIÓN CLIENTES	MASIVO	IMPACTO ALTO	IMPACTO MEDIO	UN CLIENTE
IMPACTO						

Para la atención de los diversos requerimientos de los Participantes estos se recibirán por medio del centro Integral de Servicios de ACH COLOMBIA, para su gestión.

URGENCIA		IMPACTO			
		MASIVO	IMPACTO ALTO o > a 20.000 Transferencias	IMPACTO MEDIO o entre 10.000 a 20.000 Transferencias	IMPACTO BAJO o < a 10.000 Transferencias
AFECTA UN PROCESO CRITICO	ALTA	P1 - CRITICO	P1 - CRITICO	P2 - ALTO	P3 - MEDIO
AFECTA UN PROCESO CRITICO Y HAY CONTINGENCIA	MEDIA	P1 - CRITICO	P2 - ALTO	P3 - MEDIO	P4 - BAJO
TIENE MAS DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCION Y NO AFECTA UN PROCESO CRITICO	BAJA	P2 - ALTO	P3 - MEDIO	P4 - BAJO	P5 - MUY BAJO

Con base en el impacto y urgencia estos son los ANS para el servicio Transfiya.

ANS TRANSFERENCIA	
P1 - CRITICO	8 HORAS
P2 - ALTO	12 HORAS
P3 - MEDIO	3 DIAS HABILES
P4 - BAJO	5 DIAS HABILES
P5 - MUY BAJO	10 DIAS HABILES

Para la atención de los diversos requerimientos de los participantes recibirán por medio del centro Integral de Servicios de ACH COLOMBIA, para su gestión. (...)"

## 8 ESTANDARES OPERATIVOS Y TÉCNICOS PARA A OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TRANSFIYA

Tanto ACH COLOMBIA como sus participantes deben contar con los recursos y especificaciones de hardware, software, procedimientos y seguridad. Estas especificaciones técnicas se encuentran en el numeral 4 del Manual de Servicio de Transfiya ACH Colombia. De manera principal se aplicarán los requisitos contemplados en el numeral 8.2 de este reglamento, mientras que de forma subsidiaria (en lo no contemplado en el numeral 8.2) los contemplados en el numeral 8.1. Las referencias se presentan a continuación:

### 8.1. Numeral 4. del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia

“(…)

#### 4.1. ARQUITECTURA TÉCNICA

*La solución de Transfiya está implementada sobre una plataforma tecnológica con arquitectura híbrida, contando con servicios de aplicación en el Cloud y On-premise en la plataforma de ACH Colombia.*

##### 4.1.1. SERVICIOS DE APLICACIÓN DISTRIBUIDOS SOBRE LA PLATAFORMA CLOUD

- *Capa de API de integración para los Participantes.*
- *Capa de cuentas contables por Participante.*
- *Capa de persistencia de Transfiya basada en blockchain.*
- *Capa de Dashboard para el monitoreo de la operación.*

##### 4.1.2. SERVICIOS DE APLICACIÓN DISTRIBUIDOS SOBRE LA PLATAFORMA ON PREMISE DE ACH COLOMBIA

- *Capa de prevención de fraude*

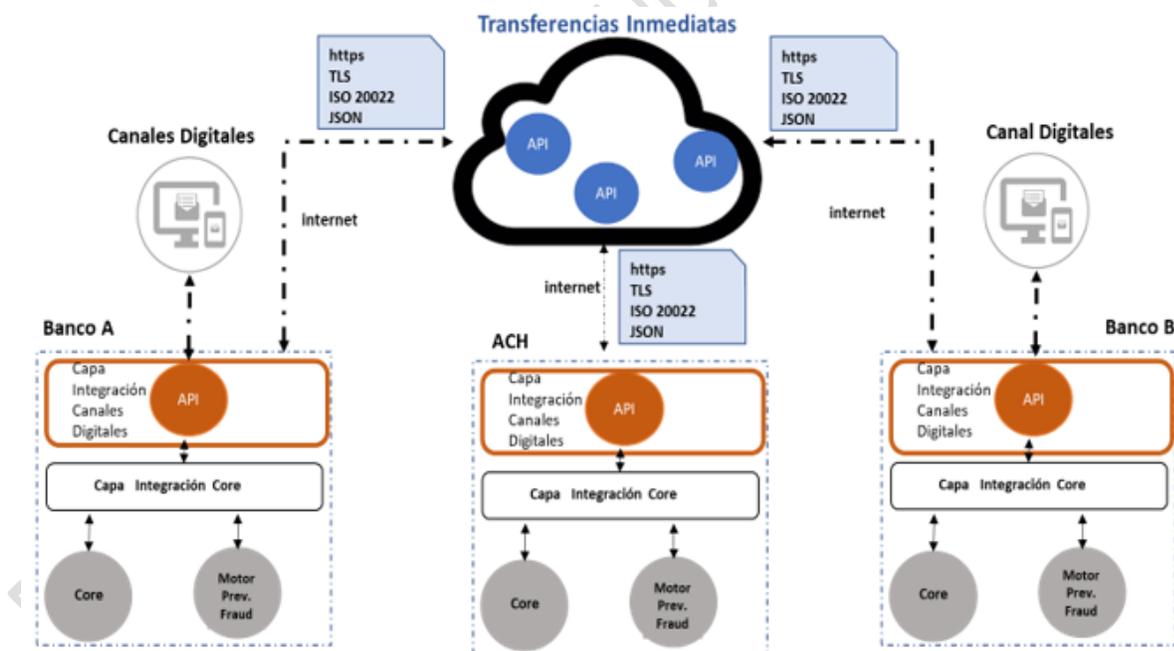
*El canal tecnológico utilizado para prestar el servicio a los usuarios finales de las Entidades Participantes será a través de los canales digitales expuestos por las mismas de acuerdo con su estrategia de producto.*

*Los participantes deben implementar la experiencia de usuario de este nuevo servicio según el canal digital a exponer e integrarse vía API para consumir los servicios de Transfiya y exponer sus servicios de acreditar y debitar.*

4.1.3. LOS SERVICIOS DE APLICACIÓN QUE DEBEN IMPLEMENTAR LOS PARTICIPANTES.

- Consumir los servicios de Transfiya de acuerdo con las especificaciones técnicas.
- Implementar la integración utilizando el SDK entregado por ACH COLOMBIA o una adaptación por medio de un Gateway desarrollado por el Participante.
- Cifrado y firma de la mensajería según la especificación técnica.
- Exponer los servicios de débito, crédito, transfer y status para las transferencias.
- Generar token de acceso OAUTH 2.0 para comunicarse con el Cloud de Transfiya.
- Experiencia de usuario para el canal digital en el cual se va a implementar el servicio, que se ajuste con el flujo transaccional de los diferentes tipos de transferencias: primera transferencia, transferencia habitual y solicitar transferencia.
- Entregar en la mensajería la información que permita identificar las características del dispositivo desde el cual el usuario está realizando la transferencia, utilizando un componente de perfilamiento de dispositivo propio o implementando la librería de finger print entregado por ACH COLOMBIA. Esta información será utilizada para el análisis de prevención de fraude.
- Las aplicaciones o software que permiten realizar consumos de APIs del servicio, serán autorizadas para las fases de integración y desarrollo. Sin embargo, estas quedarán restringidas para la creación o actualización en ambiente productivo.

El modelo de integración se ilustra en la siguiente imagen:



Los servicios web expuestos en las API's de Transfiya y los Participantes son:

Servicios expuestos desde el servicio de Transfiya por ACH COLOMBIA

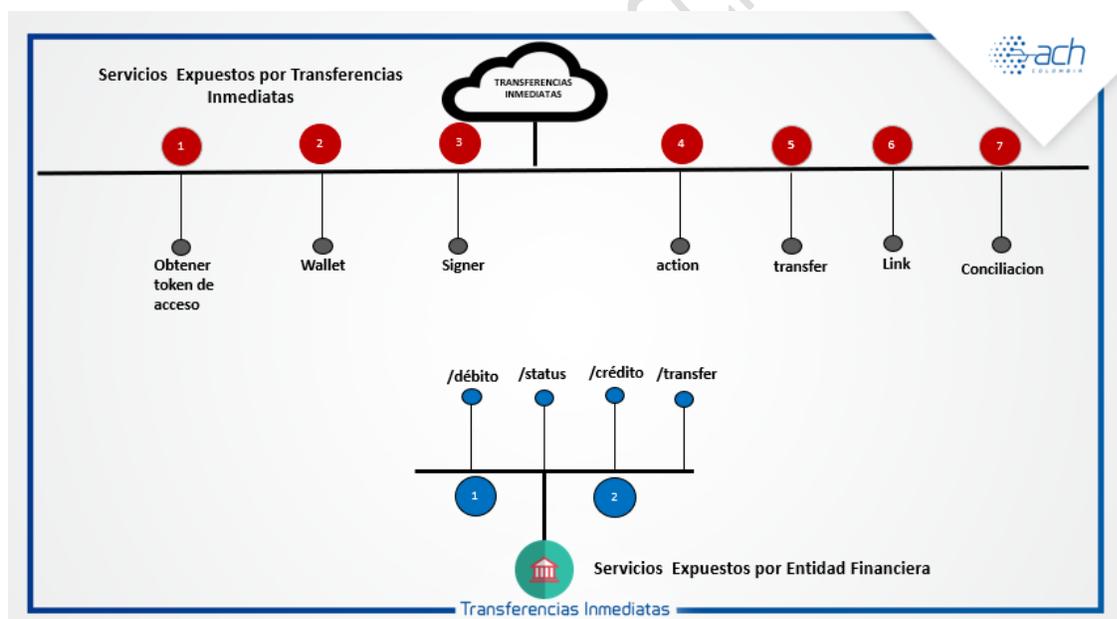
- /v1/transfer
- /v1/wallet
- /v1/signer
- /v1/Token
- /v1/action/
- /v1/link/
- /v1/conciliation/

Servicios expuestos desde los Participantes son:

- /v1/debit
- /v1/credit
- /v1/transfer
- /v1/status

**Nota:** Los servicios expuestos por el ecosistema tendrán 20 segundos máximo para dar respuesta antes de generar un timeout. Este tiempo puede estar sujetos a cambios.

En la siguiente imagen se representan los servicios expuestos por ACH COLOMBIA y por los Participantes.



4.2. **FLUJOS TRANSACCIONALES:** este capítulo ya se encuentra descrito dentro del presente reglamento en el numeral 3.5.1

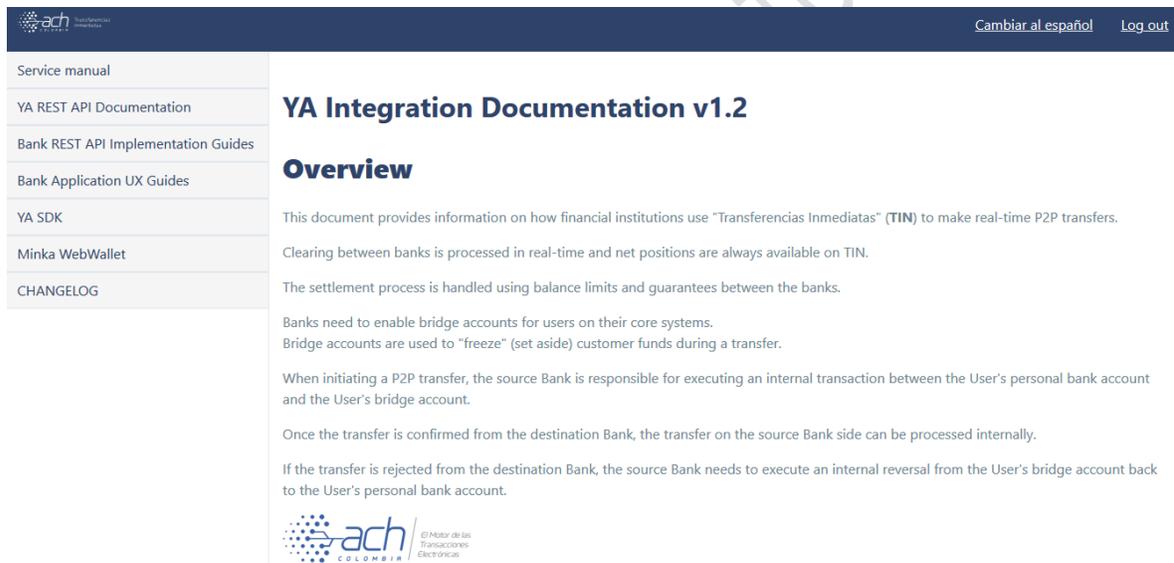
### 4.3. ARQUITECTURA DE INTEGRACIÓN

La integración se realizará cumpliendo los siguientes lineamientos:

- Integración entre aplicaciones vía APIS Rest.
- El canal de comunicación es internet por https utilizando certificados digitales.
- La mensajería se debe cifrar y firmar por cada Participante.
- Los mensajes se deben enviar en formato JSON.

#### 4.3.1.-Esquema de Especificación Técnica

La especificación técnica para la integración de los Participantes con el sistema de Transfiya se encuentra publicados en la página <https://docs.achtin.com/login>



Service manual

YA REST API Documentation

Bank REST API Implementation Guides

Bank Application UX Guides

YA SDK

Minka WebWallet

CHANGELOG

## YA Integration Documentation v1.2

### Overview

This document provides information on how financial institutions use “Transferencias Inmediatas” (TIN) to make real-time P2P transfers.

Clearing between banks is processed in real-time and net positions are always available on TIN.

The settlement process is handled using balance limits and guarantees between the banks.

Banks need to enable bridge accounts for users on their core systems.  
Bridge accounts are used to “freeze” (set aside) customer funds during a transfer.

When initiating a P2P transfer, the source Bank is responsible for executing an internal transaction between the User’s personal bank account and the User’s bridge account.

Once the transfer is confirmed from the destination Bank, the transfer on the source Bank side can be processed internally.

If the transfer is rejected from the destination Bank, the source Bank needs to execute an internal reversal from the User’s bridge account back to the User’s personal bank account.

 El Motor de las Transacciones Electrónicas

(...)”

## 9 PAGO DE COMPENSACIÓN ANTICIPADA (PREFONDEO)

Los participantes deberán disponer un cupo de compensación anticipada o prefondeo a que hace referencia el numeral 3.2. del Manual del Servicio TRANSFIYA para la adecuada ejecución del proceso de compensación y operación del servicio.

Para el proceso de compensación en el sistema de pago de bajo valor el participante definirá un cupo de compensación, el cual será configurado en Transfiya por parte de ACH COLOMBIA, este deberá encontrarse asociado a un cupo de compensación entre ACH COLOMBIA y el participante, permitiendo la transaccionalidad de del participante en el Ecosistema de Transfiya.

### 9.1. Modelo de compensación interbancaria – Pago anticipado por compensación

Se transcribe a continuación el numeral 3.2 del Manual de servicio TRANSFIYA en relación con el modelo de compensación interbancaria:

“

#### 3.2 **MODELO DE COMPENSACIÓN INTERBANCARIA – PAGO ANTICIPADO POR COMPENSACIÓN**

*En esta sección se da una descripción del proceso de compensación bajo el modelo de garantías, entendiendo la compensación como el conjunto de actividades que realizan las entidades financieras y ACH COLOMBIA, para obtener el abono o devolución de los recursos correspondientes a los movimientos transaccionales comprendidos en el corte de operación.*

*El valor para cada corte de Operación de Transfiya podrá ser consultado por la Entidad Financiera en el Tablero de Operación en el Módulo de Estadísticas.*

##### 3.2.1 **OBJETIVO DE LA CONCILIACIÓN Y LIQUIDACIÓN**

*El objetivo es completar el ciclo de envío y recepción de transacciones entre las Entidades, utilizando el proceso de conciliación de las transacciones entregando una Posición final, la cual indica el valor que una Entidad Financiera debitó o acreditó en su cupo de compensación. La Posición final es calculada frente al sistema de Transfiya, es decir, frente a ACH COLOMBIA, quien se encarga de recibir y efectuar los pagos correspondientes.*

##### 3.2.2 **LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE COMPENSACIÓN**

*A continuación, se describen los lineamientos para tener en cuenta en el proceso de*

compensación:

### 3.2.2.1 MANEJO DEL CUPO DE COMPENSACIÓN

- *Toda entidad, desde su vinculación al servicio de Transfiya, debe definir y asignar un Cupo de compensación para asegurar las transferencias que cursaran en el sistema.*
- *Este valor, será transferido mediante cuenta CUD o cuenta de ahorros o corriente de la cual sea titular el participante en un establecimiento de crédito a ACH Colombia y notificado mediante correo electrónico a la cuenta [Tesoreria\\_Transfiya@achcolombia.com.co](mailto:Tesoreria_Transfiya@achcolombia.com.co) de las personas encargadas del proceso.*
- *Posterior a recibir la confirmación anterior, este Cupo debe ser parametrizado por ACH Colombia en el Módulo Administrativo del servicio después de efectuar algunas validaciones previas, para su posterior aprobación por el usuario administrador de igual manera de ACH Colombia.*
- *La asignación del cupo de compensación por parte de la Entidad Financiera en el sistema de Transfiya requiere movimiento de fondos hacia la cuenta de depósito CUD de Banco de la República. Los movimientos de fondos en las Cuentas de depósito CUD del Banco de la República se deberán realizar únicamente en los tiempos establecidos.*
- *Es responsabilidad de ACH Colombia y las entidades financieras realizar un control dual entre el cupo de compensación asignado a la Entidad Financiera en Transfiya y el saldo transferido a la cuenta CUD del servicio.*
- *Se generarán alertas a la Entidad Financiera por aproximación al valor del consumo total del cupo definido. Estas alertas son parametrizables por parte de la entidad en el Módulo Administrativo de Transfiya en el Tablero de Integración.*
- *La Entidad Financiera tendrá la opción de solicitar un “Profondeo o PAC” para el servicio Transfiya, cuando el cupo de compensación se aproxime a su consumo total o para nivelar el cupo de compensación contra la posición final obtenida durante un corte en específico.*
- *En caso de presentarse un consumo total del cupo de compensación, las transferencias serán rechazadas por el sistema de Transfiya.*
- *El sistema de Transfiya dispone del esquema de “Reintegro de Cupo” para que la Entidad Financiera solicite el retorno de los recursos en caso de ser necesario, garantizando mantener un cupo de compensación con el cual pueda continuar operando en el servicio.*
- *Los incrementos al cupo deberán solicitarse mediante correo electrónico y en los horarios acordados a ACH Colombia para que ellos desde el Módulo Administrativo de Transfiya configuren el monto con el fin de garantizar que las operaciones cursen de manera exitosa en el sistema.*

### 3.2.2.2 MANEJO CUENTA DE DEPÓSITO DE ACH COLOMBIA

- Para el manejo de la Compensación con las Entidades Financieras, ACH COLOMBIA dispone de una cuenta de depósito en el Banco de la República; esa cuenta es afectada por los cobros y pagos que efectúen las Entidades Financieras a ACH COLOMBIA.
- El pago anticipado de compensación de las transacciones se realizará a través del sistema SEBRA del Banco de la República utilizando una cuenta de depósito (CUD) a nombre de ACH COLOMBIA.
- La cuenta de depósito de ACH COLOMBIA en el Banco de la República se encuentra exenta del Gravamen al Movimiento Financiero, sin embargo, es responsabilidad de la Entidad Financiera pagar los impuestos que se deriven de las transacciones realizadas, antes de ser enviadas a ACH COLOMBIA.

### 3.2.2.3 SALDO CERO

En la realización del proceso de Compensación en el Corte de Operación Diario, algunas Entidades Financieras podrán presentar una Posición final a favor de su cupo inicial transferido a ACH COLOMBIA y otras podrán presentar una disminución frente a su cupo inicial transferido de ACH COLOMBIA; es decir, los recursos que serán compensados deben corresponder a los valores enviados y recibidos en las entidades financieras. El resultado neto de esta operación deberá ser igual a cero (\$0), es decir, que el valor debitado a las entidades financieras es igual al valor que se acreditó a las Entidades Financieras contra parte como resultado de la operación del servicio.

### 3.2.2.4 TRANSACCIONES PARA COMPENSAR

Las transacciones que son motivo de compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre las Entidades Financieras, es decir, transacciones monetarias crédito en estado "Aprobadas".

### 3.2.3 ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE COMPENSACIÓN

A continuación, se muestra un ejemplo del proceso de compensación para una Entidad Financiera y su respectiva descripción de cada una de las actividades:

#	EVENTO	GARANTÍA		TRANSFERENCIAS		CUPO
		REINTEGRO	PREFONDEO	A FAVOR	EN CONTRA	
1	Prefondeo		1.000			1.000
2	Corte			125	35	

3	Posición final			90		1.090
4	Reintegro	90				1.000
5	Corte			35	80	
6	Posición final				45	955
7	Prefondeo		45			1.000

1. La Entidad Financiera realiza el pago anticipado de compensación, desde ACH Colombia se asigna el cupo de compensación en el Módulo Administrativo de Transfiya.
2. El sistema de Transfiya realiza un corte que permite consolidar las transacciones enviadas y recibidas en estado aprobada, desde las 00:00 hasta las 23:59, para conciliación y compensación, las cuales podrán ser consultadas en el Módulo de Estadísticas.
3. El sistema de Transfiya realiza el cálculo de posición final siendo esta la diferencia entre el total de transferencias originadas y el total de transferencias recibidas (en estado aprobado), para que la Entidad Financiera realice las actividades vía Sebra de reintegro de compensación o pago anticipado de compensación.
4. Cada Entidad Financiera podrá realizar reintegro a su cupo de compensación en el Módulo Administrativo de Transfiya.
5. El sistema de Transfiya realiza un corte que permite consolidar las transacciones enviadas y recibidas en estado aprobada, desde las 00:00 hasta las 23:59, para conciliación y compensación, las cuales podrán ser consultadas en el Tablero de Estadísticas del Módulo Administrativo de Transfiya.
6. El sistema de Transfiya realiza el cálculo de posición final siendo esta la diferencia entre el total de transferencias originadas y el total de transferencias recibidas, para que la Entidad Financiera realice las actividades vía Sebra de reintegro de compensación o pago anticipado de compensación. Cada Entidad Financiera deberá realizar si lo desea el pago anticipado de compensación del valor de posición final a su cupo de compensación en el Módulo Administrativo de Transfiya.

#### 3.2.4 POSICIÓN FINAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA

ACH COLOMBIA, una vez efectúa el cierre del día de operación, realiza el proceso de Compensación, obteniendo la Posición Final de cada una de las Entidades Financieras.

El resultado de este cálculo para todas las transacciones "Aprobadas" por el sistema de Transfiya, determina la Posición de una Entidad Financiera en el Corte de Operación, lo que a su vez define si la Entidad Financiera debe aumentar o disminuir su cupo en el proceso de Liquidación, así:

- Cuando la suma total de las operaciones es negativa el cupo de compensación de la Entidad Financiera disminuye, por lo cual esta debe asegurar que su cupo disponible

*sea el suficiente para realizar las transacciones diarias y si lo requiere debe transferir a ACH COLOMBIA vía SEBRA, el valor adicional que requiera para profundear y garantizar la operación en el ecosistema, a su vez notificará mediante correo electrónico, ACH Colombia realizará la configuración en el módulo administrativo y le confirmará en vuelta de correo la actividad realizada.*

- *Cuando la suma total de las operaciones es positiva el cupo de compensación de la Entidad Financiera aumenta, la Entidad Financiera debe solicitar si así lo desea un reintegro de compensación, para lo cual ACH COLOMBIA traslada vía SEBRA, el valor que la entidad considere necesario garantizando la operación en el ecosistema*

*Además de la Posición final, la consulta del tablero de estadísticas del Módulo Administrativo de Transfiya detalla el valor total de las Transacciones enviadas y/o recibidas por la Entidad Financiera en su calidad de Originadora y/o Receptora.*

### 3.2.5 PAGO DE COMPENSACIÓN

*Las Entidades Financieras cuya Posición final conforme a la consulta del tablero de estadísticas en el Módulo Administrativo de Transfiya, con rango de fecha inmediatamente anterior (para días hábiles) y consulta de rango de fecha consolidada (para fines de semana y festivos), se encuentre con un saldo inferior al inicial, tienen la opción de realizar un pago anticipado de compensación (PAC) para volver a nivelar su cupo de compensación con el valor inicial; para esto deben realizar el PAC a través del sistema SEBRA del Banco de la República hacia la cuenta de depósito CUD dispuesta por ACH COLOMBIA para el servicio de Transfiya, o puede mantenerse con su cupo disponible siempre y cuando el valor del saldo actual no se agote y este afecte el servicio. Una vez efectuado el PAC se notificará al siguiente buzón [Tesoreria\\_Transfiya@achcolombia.com.co](mailto:Tesoreria_Transfiya@achcolombia.com.co) para proceder con la configuración en el servicio desde ACH Colombia.*

*Cuando el saldo que aparezca en la consulta del tablero de estadísticas en el Módulo Administrativo de Transfiya sea mayor al valor inicial y si lo requiere la Entidad Financiera podrá solicitar mediante el módulo un reintegro de compensación y notificarlo mediante correo electrónico a ACH Colombia para proceder con el abono de estos recursos en la cuenta de la Entidad Financiera, garantizando mantener un cupo de compensación con el cual pueda continuar operando en el servicio.*

*El horario para realizar la liquidación de los valores generados por la conciliación vencida se realizará en los días hábiles del Banco de la República en el siguiente horario: 10:00 am a 11:00 am y 3:30 pm a 4:30 pm.*

<i>Hora inicio</i>	<i>Hora Fin</i>	<i>Concepto</i>
<b>10:00 am</b>	<b>10:30 am</b>	<i>Se recibirán las solicitudes y pagos desde las Cuentas CUD de las entidades financieras hacia la cuenta CUD de ACH Colombia</i>
<b>10:31 am</b>	<b>11:00 am</b>	<i>ACH Colombia realizará las actividades y movimientos correspondientes desde la cuenta CUD de ACH Colombia hacia las entidades financieras.</i>
<b>3:30 pm</b>	<b>4:00 pm</b>	<i>Se recibirán las solicitudes y pagos desde las Cuentas CUD de las entidades financieras hacia la cuenta CUD de ACH Colombia</i>
<b>4:01 pm</b>	<b>4:30 pm</b>	<i>ACH Colombia realizará las actividades y movimientos correspondientes desde la cuenta CUD de ACH Colombia hacia las entidades financieras.</i>

*ACH COLOMBIA realiza el proceso de liquidación de las transacciones para las Entidades Financieras vinculadas, en los días hábiles que permite el sistema Sebra de Banco de la República.*

*En caso de que durante los días hábiles y mientras este en horario de funcionamiento el Banco de la Republica y alguna entidad participante requiera realizar un proceso de prefindeamiento o reintegro fuera de los horarios establecidos por ACH Colombia, la entidad deberá solicitar por el módulo administrativo y notificar por medio de correo electrónico a [tesoreria\\_transfiya@achcolombia.com.co](mailto:tesoreria_transfiya@achcolombia.com.co) la solicitud.*

*Dicha solicitud deberá ser autorizada por la Gerencia de Operaciones de Facturación y Entrega para poder ejecutar la actividad fuera de los horarios establecidos. En caso que la solicitud se realice fuera de los horarios de atención de Banco de la Republica, se deberá seguir el proceso descrito para ASEGURAMIENTO CUPO FIN DE SEMANA Y/O FESTIVOS. Cabe aclarar que en caso de que el cupo de la entidad empiece a generar transacciones rechazadas por no tener el cupo suficiente, esto dará lugar a la sanción descrita en el esquema de calidad.*

### 3.2.6 CONTINGENCIA EN EL SISTEMA SEBRA CUD

*En caso de fallas en el sistema SEBRA al momento de efectuar el pago, la Entidad Financiera debe notificar por llamada o correo electrónico a ACH Colombia la falla, la cual será verificada por ACH Colombia directamente en el Banco de la República. De acuerdo con la hora de reporte de la falla la entidad será eximida o sancionada según lo establecido de acuerdo con el esquema de calidad del servicio.*

*En caso tal de presentar una falla masiva la cual sea confirmada por Banco de la República, no dará lugar aplicar sanción alguna y una vez se restaure el servicio del sistema SEBRA, ACH Colombia notificará el restablecimiento del servicio e informará el tiempo para realizar los movimientos de fondos.*

*Para aquellos casos en que la falla este siendo presentada únicamente por una entidad y no cumpla con los tiempos establecidos si aplicará sanción.*

### **CUADRE OPERATIVO EN LA ENTIDAD FINANCIERA**

*A continuación, se describe el procedimiento para realizar el Cuadre Operativo sobre los diferentes procesos que realiza la Entidad Financiera, relacionados con ACH Colombia.*

#### **3.2.7 OBJETIVO Y DEFINICIÓN**

*El Cuadre Operativo busca controlar la operación y disminuir los riesgos que se presentan en los procesos operativos o de sistemas en la Entidad Financiera y en ACH Colombia mediante el control y seguimiento detallado de las actividades que se realizan.*

*El Cuadre Operativo en los diferentes procesos incluye la revisión detallada de archivos, reportes, “logs” y rastros de los sistemas y procedimientos utilizados y/o los soportes que se produzcan en cada uno. La Entidad Financiera debe revisar en forma detallada, los archivos y reportes que se generan a diario en transfiya, contra sus registros internos.*

*Si al efectuar el Cuadre Operativo, la Entidad Financiera encuentra diferencias entre su información y la reportada por transfiya, la entidad deberá realizar las validaciones necesarias de cara al core y de cara al usuario con el fin de poder dar una solución definitiva a la transacción frente a su cliente y al servicio. En caso tal de no poder dar solución completa a la transacción o no tener claridad en su solución las transacciones que generan una diferencia y/o incidencia deberán ser reportadas inmediatamente (día hábil siguiente al día conciliado, máximo 2 días después de creada la transacción) a ACH Colombia para hacer una revisión y realizar los ajustes a que haya lugar. Si las diferencias no son reportadas de inmediato, ACH Colombia asume que el Cuadre Operativo realizado por la Entidad Financiera fue exitoso y no dará lugar a una reclamación posterior.*

- *Lineamientos a tener en cuenta.*
  - ✓ *El proceso de conciliación se debe realizar de forma diaria máximo 2 días después de creada la transacción.*
  - ✓ *El proceso de conciliación aplica para todos los estados de las transacciones.*
  - ✓ *Ninguna entidad financiera deberá realizar abonos sin previo acuerdo con ACH Colombia.*

- ✓ *Los ajustes realizados no se podrán ejecutar únicamente de cara al usuario, estos deben coincidir con los movimientos realizados a nivel de servicio.*
- ✓ *Para aquellas transacciones en donde dé lugar a reclamaciones por parte del cliente, la entidad financiera que tenga control sobre estos recursos tal cómo se evidencie en las acciones (del módulo administrativo) deberá asegurar la solución hacia el usuario según los tiempos establecidos en el esquema de calidad.*
- ✓ *En caso tal de que la transacción no se encuentre en un estado final y las entidades financieras realicen ajustes sobre sus clientes sin dar solución frente a el servicio, la entidad financiera que no tenía control sobre los recursos asumirá el valor de la transacción, para el caso, ACH Colombia no será responsable de las pérdidas ocasionadas por los ajustes manuales realizados.*
- ✓ *ACH Colombia no se hace responsable de los ajustes realizados por las entidades y por ende no asumirá cargos.*

### 3.2.8 TRANSACCIONES Y VALORES

*La Entidad Financiera debe realizar un Cuadre Operativo por cada día de Operación, que incluya por lo menos las siguientes verificaciones:*

- *Número y valor de las de transacciones realizadas en línea frente a la información que se incluya en sus sistemas internos.*
- *Verificar que no existan operaciones inusuales de otros servicios por parte de sus Usuarios Originadores o de los sistemas internos de la Entidad Financiera, tales como transacciones de valores elevados (montos que superen la parametrización de límites) como el ACH Interbancario Batch, donde los movimientos transaccionales son distintos en valores y en tiempo. Se recomienda que la Entidad Financiera establezca los controles que considere pertinentes.*

*En general, la Entidad Financiera debe verificar que no existan inconsistencias en valores de transacciones y en valores de compensación.*

### 3.2.9 CONCILIACIÓN

*Al cierre de cada día, las Entidades Financieras deben asegurar el proceso de conciliación a través de las consultas y exportación de archivos generados por el sistema de Transfiya, el cual*

*sirve para el cuadro operativo. Es necesario que cada Entidad Financiera realice el proceso de conciliación para cada fecha procesada.*

*El sistema de Transfiya genera diariamente un archivo de conciliación por Entidad Financiera, el cual deberá ser descargado por la misma a través del tablero de conciliación; es de aclarar que, de no poderlo realizar la descarga, la Entidad Financiera deberá comunicarse directamente con nuestra Coordinación de Entrega de Información a fin de evaluar el envío a un correo electrónico autorizado por la Entidad mediante la cuenta de correo electrónico [Tesoreria\\_Transfiya@achcolombia.com.co](mailto:Tesoreria_Transfiya@achcolombia.com.co).*

*La Entidad Financiera también puede consultar desde su módulo de transferencias las operaciones que han afectado su cupo de compensación, tanto transacciones para entidad origen como para entidad destino y así verificar sus movimientos frente los registros suministrados por el core de la EF, realizando el Cuadro Operativo. (...)*

## 10 HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010 en relación con los horarios de funcionamiento y las condiciones especiales para su eventual modificación.

Tanto ACH COLOMBIA como los Participantes deben cumplir estrictamente los horarios definidos el Manual del Servicio TRANSFIYA y proceso del sistema.

El sistema de Transfiya realiza un corte que permite consolidar las transacciones enviadas y recibidas en estado aprobada, desde las 00:00 hasta las 23:59, para conciliación y compensación, las cuales podrán ser consultadas por los participantes desde el Tablero de Estadísticas del Módulo Administrativo de Transfiya

El horario para realizar la liquidación de los valores generados por la conciliación vencida se realizará en los días hábiles del Banco de la República en el siguiente horario: 10:00 am a 11:00 am y 3:30 pm a 4:30 pm.

El horario establecido para los procesos de prefondeo y reintegro de compensación son los siguientes:

Hora inicio	Hora Fin	Concepto
10:00 am	10:30 am	Se recibirán las solicitudes y pagos desde las Cuentas CUD de las entidades financieras hacia la cuenta CUD de ACH COLOMBIA
10:31 am	11:00 am	ACH COLOMBIA realizará las actividades y movimientos correspondientes desde la cuenta CUD de ACH COLOMBIA hacia las entidades financieras.
3:30 pm	4:00 pm	Se recibirán las solicitudes y pagos desde las Cuentas CUD de las entidades financieras hacia la cuenta CUD de ACH COLOMBIA
4:01 pm	4:30 pm	ACH COLOMBIA realizará las actividades y movimientos correspondientes desde la cuenta CUD de ACH COLOMBIA hacia las entidades financieras.

ACH COLOMBIA realiza el proceso de liquidación de las transacciones para los participantes vinculados, en los días hábiles que permite el sistema Sebra de Banco de la República.

En caso de que durante los días hábiles y mientras este en horario de funcionamiento el Banco de la Republica y alguna entidad participante requiera realizar un proceso de prefondeo o reintegro fuera de los horarios establecidos por ACH Colombia, la entidad deberá solicitar por el módulo administrativo y notificar por medio de correo electrónico a [tesoreria\\_transfiya@achcolombia.com.co](mailto:tesoreria_transfiya@achcolombia.com.co) la solicitud.

Dicha solicitud deberá ser autorizada por la Gerencia de Operaciones de Facturación y Entrega para poder ejecutar la actividad fuera de los horarios establecidos. En caso que la solicitud se realice fuera de los horarios de atención de Banco de la Republica, se deberá seguir el proceso descrito para ASEGURAMIENTO CUPO FIN DE SEMANA Y/O FESTIVOS. Cabe aclarar que en caso de que el cupo de la entidad empiece a generar transacciones rechazadas por no tener el cupo suficiente, esto dará lugar a la sanción descrita en el esquema de calidad.

## 10.1 Horarios y Fechas Especiales

### Aseguramiento cupo fin de semana y/o días festivos.

Con el propósito de continuar operando en el servicio de Transfiya, los participantes deben garantizar el cupo disponible que permita a sus clientes realizar transacciones. Para lo cual deben monitorear su saldo disponible y mantener un cupo adecuado para la operación en el ecosistema. Por lo anterior, es importante tener presente el cupo disponible para los fines de semana y/o días festivos por fechas especiales.

En caso de que, en el fin de semana o días festivos, el participante evidencie que su cupo disponible se puede agotar, podrá solicitar de forma contingente un Profondeo, a través de un correo dirigido a la Gerencia de Operaciones - Entrega y Facturación, en este quedará la solicitud formal del prefondeo,

indicando el monto requerido y con el compromiso de realizar el traslado de dinero vía Sebra, a la cuenta CUD de Transfiya, el siguiente día hábil a primera hora del día.

Al interior de ACH COLOMBIA se realizarán los respectivos escalamientos para obtener la aprobación y efectuar el preondeo solicitado.

## 10.2 Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento

En caso de que una entidad participante desee que ACH Colombia haga una excepción en los horarios de funcionamiento, de preondeo y/o ciclo de operación, la entidad interesada debe solicitarlo a ACH Colombia. Para la modificación de los horarios la entidad interesada debe comunicarse con ACH Colombia vía correo electrónico para que ACH Colombia tramite la excepción y modifique sus horarios de funcionamiento en dichos casos especiales.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

## 11 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con 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.

ACH COLOMBIA cobra a las Entidades Financieras Participantes por los diferentes servicios que ofrece, las tarifas y cargos aprobados por el Grupo de Tarifas, cuyas políticas, plazos y términos se encuentran consignados en los Manuales de Operaciones.

A su vez, las Entidades Financieras se obligan a pagarse unas a otras las Tarifas y Comisiones por el proceso interbancario cuando a ello haya lugar, como contraprestación por el procesamiento de cada Transacción originada, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Servicios.

Las tarifas que cobra ACH COLOMBIA a los participantes por las Transferencias inmediatas Transfiya, se encuentran estipuladas en el Tarifario del año correspondiente.

### 11.1. Política para la fijación de tarifas

ACH COLOMBIA adoptará como política para la fijación de sus tarifas, velar por la promoción al acceso, transparencia, innovación y eficiencia en la prestación del servicio de pagos así como por la protección y los intereses de los usuarios, y que propenda por preservar la integridad y la estabilidad del sistema de pago de bajo valor. En consecuencia, ACH COLOMBIA establecerá criterios objetivos para la fijación de sus tarifas, de forma que se garantice el trato no discriminatorio, transparencia y promoción de la libre y leal competencia. ACH COLOMBIA informará a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema que administra.

Los lineamientos generales del Esquema de Tarifas son:

1. Debe estar alineado con la **Estrategia**
2. Debe buscar la **rentabilidad** de la organización como un todo y a nivel de línea de servicio.
3. Debe estar compuesto por tarifas definidas de forma independiente y técnica tomando como base una **metodología claramente establecida**.
4. Debe estar **sustentado** en un **análisis de costos**, buscando maximizar el **retorno a los accionistas**.
5. Debe estar compuesto por **precios equitativos y competitivos**.
6. Debe evitar cualquier **acuerdo o abuso** de la posición de dominio.
7. Debe reflejar la **realidad operacional** de la organización y **del mercado**.
8. Debe ser **revisado de manera periódica** con base en los procesos internos establecidos y a las condiciones del entorno.

El esquema de tarifas debe estar enmarcado en el cumplimiento del **Propósito Organizacional**, permitiendo alcanzar los **Objetivos Estratégicos** y siendo un reflejo de la **Visión** y la **Misión** de la Organización.

### 11.2. Principios para la Fijación de Tarifas

ACH COLOMBIA a través de su política de fijación de tarifas, busca asegurar el acceso a los diferentes participantes del ecosistema, cumpliendo los siguientes principios:

- **Transparencia:** Las tarifas fijadas se fundamentan en reglas de aplicación general y públicas, conocidas por los interesados.
- **Neutralidad y no discriminación:** Las tarifas de los servicios ofrecidos, responden a criterios objetivos, se determinan empleando metodologías de amplio rigor y sustento técnico.
- **Sostenibilidad:** Mediante la fijación de tarifas se busca optimizar la rentabilidad de la compañía como un todo, basada en los costos en que se incurre para la prestación de cada servicio.
- **Libre y leal competencia económica:** Al momento de determinar las tarifas, se busca generar precios equitativos y competitivos, evitando cualquier acuerdo o abuso de la posición de dominio.
- **Alineación Estratégica:** Las tarifas de los servicios, tienen como fin apoyar el logro de los propósitos estratégicos.
- **Actualización:** Se revisa de manera **periódica** con base en los parámetros internos y a las condiciones del entorno.

### 11.3 . CRITERIOS PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS

El modelo de tarifas busca brindar una visión holística que permita a la organización obtener resultados sostenibles en el largo plazo, para ello la determinación de tarifas tienen en cuenta las siguientes variables:

- a. **Costeo de los Servicios:** Establece los costos en los que se incurre para la prestación del servicio, y a partir de estos se identifica la tarifa mínima requerida para punto de equilibrio.
- b. **Margen Objetivo:** Determina el objetivo buscado a nivel de cada servicio y de la compañía.
- c. **Actualización interanual:** Permite proyectar los costos y su impacto en las tarifas de cada servicio. Las variables interanuales serán el IPC, tasas de mercado, la variación del salario mínimo, entre otros (IBR/DTF).

### 11.4. METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS<sup>1</sup>

- Identificación y actualización de los costos del servicio.
- Se calcula la tarifa de equilibrio que de cubrimiento a la totalidad de los costos.
- Se determina el margen objetivo para establecer la tarifa final a aplicar.
- Se calcula la tarifa teniendo en cuenta el punto de equilibrio, margen objetivo, las condiciones del entorno y el comportamiento de los servicios.

#### 11.4.1. Tarifa de acceso

La tarifa de acceso al sistema de pago de ACH Transfiya será cobrada por una sola vez y será fijada con

---

<sup>1</sup> La metodología se encuentra detallada por servicio en el Manual de tarifas compañía.

base en el costo marginal de tener un participante adicional en el sistema. Sin perjuicio de lo anterior, la tarifa de acceso podrá variar de conformidad con la política comercial de ACH COLOMBIA.

#### 11.4.2. Tarifa de liquidación y compensación

La tarifa de liquidación y compensación deberá estar desagregada de las demás tarifas cobradas por los servicios de ACH COLOMBIA, de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.17.2.1.14. del Decreto 2555 de 2010. El costo de estos procesos es fijo, por lo tanto, la tarifa se calcula de manera fija mensual, utilizando para su cálculo el costo de estos procesos y el margen objetivo esperado (por ahora se utilizó el mismo que esta generando el servicio).

La tarifa de liquidación y compensación se cobrarán como contraprestación de los siguientes servicios:

##### Liquidación

- Proceso automático
- Validaciones de cargues de cifras y cuadro de datos, estado de archivos, horarios
- Integraciones con aplicaciones
- Monitoreo de cierre y alistamiento de la liquidación

##### Compensación

- Verificación de planillas
- Recepción de dineros por parte de la Entidad Financiera
- Cuadros en banco de la República
- Pagos de compensación

#### 11.5. Criterios normativos para la fijación de tarifas

##### 11.5.1. Tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación

La tarifa de acceso de los participantes al sistema de pagos y la tarifa por la compensación y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos será establecida por ACH COLOMBIA, así:

Teniendo en cuenta que existen CLIENTES y/o proveedores de servicios de pago de ACH COLOMBIA que posean inversiones en su capital, las tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación serán establecida por el comité de tarifas de ACH COLOMBIA. Ni la Junta Directiva de ACH COLOMBIA, ni los participantes o proveedores de servicios de pago que posean inversiones en su capital, podrán tener injerencia alguna en la decisión.

Lo anterior de conformidad con el artículo 17 del Reglamento de acceso a los servicios de ACH COLOMBIA.

### 11.5.2. Obligación de informar las tarifas de compensación y liquidación

ACH COLOMBIA informará a los participantes y al público en general, en su página web o cualquier otro medio de amplia divulgación, las tarifas compensación y liquidación.

### 11.6. MODELO DE GOBIERNO

Por medio de este modelo se establecen y evalúan las tarifas de la compañía garantizando el cumplimiento de principios, criterios y métodos definidos para la fijación de esquemas y valores.

La Dirección de Planeación es la responsable de la elaboración de escenarios y aplicación de la metodología para la aplicación de tarifas, así como de la aplicación del modelo de gobierno que estará compuesto por dos instancias:

- **Comité de tarifas evaluador:**

**Objetivo:** Evaluar los modelos y/o escenarios de tarifas para cada uno de los servicios.

**Participantes:**

Principal	Suplente
Director de Planeación	Gerente Financiero
Director de Operaciones	Gerente de Operaciones Facturación
Director de Producto	Gerente de Categoría
Director Comercial	Gerente de Ventas
Director Asuntos Legales	Gerente de Asuntos Legales

Para llevar a cabo el comité, se requiere como mínimo la participación de tres (3) miembros principales.

**Periodicidad:** Como mínimo una vez al año.

- **Comité de tarifas aprobador:**

**Objetivo:** Aprobar las tarifas que se publican posteriormente.

**Participantes:**

Principal	Suplente
Presidente	Vicepresidente
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	Director de Operaciones
Vicepresidente de Planeación y Negocio	Director de Planeación

Para llevar a cabo el comité, se requiere como mínimo la participación de dos (2) miembros principales.

**Periodicidad:** Como mínimo una vez al año

## 12. POLITICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con 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 decreto 2555 de 2010.

En concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.4. del Código de Buen Gobierno sobre la independencia y objetividad de los directivos, administradores, miembros de comités y representantes legales de ACH COLOMBIA, y teniendo en cuenta que, ACH COLOMBIA además de desarrollar la actividad de compensación y liquidación, también funge como proveedor de servicios de pago; y que algunas de sus filiales subsidiarias, controlantes o accionistas son participantes del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA denominados ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS, se incluye este capítulo específico de políticas y procedimientos para identificar, prevenir, administrar y revelar conflictos de interés que se puedan presentar de las relaciones aquí previstas.

Estas políticas y procedimientos para el manejo y administración de los conflictos de interés que se puedan presentar en las relaciones aquí previstas con ACH COLOMBIA se ejecutarán conforme a los criterios técnicos que fije la Superintendencia Financiera de Colombia

El numeral 2.5 del Código de Buen Gobierno de ACH Colombia dispone lo siguiente:

“(…)

### 2.5. INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

**Artículo 22. Conflicto de intereses.** Entendemos por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los accionistas, administradores o funcionarios de ACH COLOMBIA, se opongan a los de la compañía. Para efectos de este código los conflictos de intereses serán divididos en dos, por un lado, los sobrevinientes que serán tratados en los artículos del 21 al 27 y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para la junta directiva que serán tratados particularmente en el artículo 28.

*El conflicto de interés se concreta en toda situación en la cual, un accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA realice operaciones y/o actividades que puedan generar un menoscabo y/o perjudicar los intereses de la compañía, de sus vinculados, o de sus clientes. Así como en aquellas situaciones en las cuales un accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA pueda aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo pueda tomar frente a distintas alternativas, debido a la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.*

*Por lo tanto, los funcionarios de ACH COLOMBIA, con el fin de evitar que se presenten dentro de la Compañía situaciones que puedan generar conflicto de intereses, tendrán las obligaciones especiales de:*

- *Informar inmediatamente las relaciones familiares, sentimentales y/o de negocios con accionistas, administradores, clientes, proveedores y/o funcionarios.*
- *No influir directa o indirectamente en las decisiones de la compañía relacionadas con terceros (clientes, proveedores, entre otros), cuando exista relación personal, comercial o financiera con estos.*
- *No utilizar la condición de funcionarios de la compañía, con el fin de obtener beneficios en diligencias y/o asuntos personales.*
- *No utilizar los recursos de la compañía, tales como su nombre, información, activos, tiempo, entre otros, únicamente en actividades inherentes al objeto social y/o promovidas por la compañía.*
- *No desarrollar actividades paralelas, que puedan afectar las obligaciones y compromisos adquiridos como funcionarios.*

*Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral o sentimental, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano y a la Administración. Esto incluirá toda transacción o servicio con ACH COLOMBIA que sea complementario a su empleo básico. De esta manera, se adoptará una decisión acorde de si existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para la Compañía. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar.*

*El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será el Comité de Solución de Conflictos de ACH COLOMBIA y para conflictos que se susciten entre miembros de Junta Directiva, el presidente de la compañía, entidades accionistas o participantes del Sistema será la Junta Directiva de ACH COLOMBIA. La administración definirá la conformación del comité de solución de conflictos en el Código de Buen Gobierno.*

*En particular, los directivos, administradores, miembros de comités y representantes legales de ACH COLOMBIA asumen el compromiso de aplicar permanentemente los siguientes lineamientos a fin de prevenir conflictos de intereses:*

- **Independencia en las decisiones:** Los miembros de los órganos de gobierno y dirección y el representante legal de ACH COLOMBIA adoptarán sus decisiones exclusivamente en función de los intereses de la compañía, sin satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.
- **Información privilegiada:** La información que se comparte en desarrollo de las reuniones de los órganos de gobierno debe ser utilizada para atender las necesidades de ACH COLOMBIA, en este sentido las discusiones que se desarrollen al interior de los órganos de gobierno y dirección no deben ser utilizadas para satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

**Parágrafo. Notificación de conflicto de interés.** En caso de que un miembro de un órgano de dirección advierta que un asunto objeto de discusión, puede entenderse o convertirse en un conflicto de interés, procederá a informar de inmediato al órgano correspondiente, quien decidirá si existe un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada por la Junta Directiva, especialmente en relación con el Presidente de ACH COLOMBIA. Para el caso de los miembros principales o suplentes de Junta de Directiva, deberá informarlo y apartarse de las decisiones de la Junta Directiva.

**Artículo 23 . Vinculados económicos.** ACH COLOMBIA entiende que existe un “Vínculo Económico” tanto con las Entidades Financieras que participan en su dirección, las entidades públicas o privadas (financieras o no) con que tiene relaciones comerciales y con las personas que participan en su administración y operación.

A este efecto, ACH COLOMBIA entiende que sus “Vinculados Económicos” son:

- Las entidades que fungen como accionistas de ACH COLOMBIA.
- Las entidades usuarias o clientes de los servicios de ACH COLOMBIA.
- Las empresas que provean bienes o servicios de cualquier índole a ACH COLOMBIA.

- *Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y administración de la sociedad, así como sus funcionarios.*

**Artículo 24. Operaciones con vinculados económicos.** *ACH COLOMBIA podrá celebrar operaciones, convenios o contratos con sus vinculados económicos, siempre que éstos se realicen en condiciones razonables, de mercado, transparentes y no discriminatorias, generando beneficios económicos equilibrados y atendiendo entre otros los términos, condiciones, manuales, reglamentos, tarifas y políticas establecidas por ACH COLOMBIA, según corresponda.*

**Artículo 25. Prevalencia de interés.** *Los accionistas, administradores, directivos y en general cualquier vinculado económico, atendiendo los lineamientos de este código, orientarán sus actuaciones con lealtad hacia ACH COLOMBIA, por tanto, en caso de encontrarse ante un posible conflicto, preferirán proteger los intereses de ACH COLOMBIA antes que los propios.*

**Artículo 26. Reglas de prevención de conflictos.** *Los accionistas, administradores, directivos y en general cualquier vinculado económico, procurarán prevenir la ocurrencia de situaciones que constituyan un conflicto de interés, informando a la administración sobre la posible ocurrencia de situaciones generadoras de conflictos de interés, bien sea por inhabilidad o incompatibilidad.*

*En este sentido, los miembros de la Junta Directiva informarán sobre la existencia de relaciones directas o indirectas vigentes con cualquier tercero, que puedan influir el sentido de su opinión o voto. Al efecto, además de cumplir con la obligación de informar establecida en el párrafo anterior, el miembro no podrá participar en la deliberación de los asuntos relacionados.*

*Así mismo, teniendo presente la relación existente entre los miembros de Junta Directiva y las Entidades Financieras, los asuntos que se revisan y discuten en este órgano de administración se atienden velando por los intereses de ACH COLOMBIA.*

*A efectos de las reglas establecidas por ACH COLOMBIA, para regular posibles situaciones de conflicto de interés en los procesos internos, se cuenta con documentos internos como el Código de Conducta y el Manual de Compras, entre otros, que buscan prevenir la ocurrencia de situaciones generadoras de conflicto de interés.*

*Frente a lo anterior, el proceso de compras de la compañía cuenta con un esquema de autorización para la celebración de contratos, que permite controlar la contratación de acuerdo con los montos*

*aprobados. El documento contractual que resulta del proceso de selección establecido en el Manual de Compras cuenta con una cláusula que informa sobre la transparencia en la relación comercial que se genera.*

*Por otra parte, en cuanto a la contratación de personal, ACH COLOMBIA ha dispuesto un proceso para la selección de personal, que establece reglas y perfiles para los cargos a proveer, los cuales se establecen atendiendo las necesidades de la compañía y que se plasman en cuadros de mando, generando parámetros objetivos para la contratación.*

**Artículo 27. Prestación de servicios y fijación de tarifas.** *De acuerdo con lo establecido en los Estatutos de ACH COLOMBIA y en el presente Código, para ser cliente de los servicios que presta ACH COLOMBIA, se requiere ser aprobado por el Comité de Acceso de la Junta Directiva, previo cumplimiento de los lineamientos y políticas establecidos para la vinculación de cliente.*

*Una característica común de los servicios prestados por ACH COLOMBIA es la estandarización, en ese sentido, la definición del servicio, sus manuales, procesos, niveles de servicio y tarifas, surgen de evaluaciones técnicas, tecnológicas, operacionales, económicas y de mercado, lo que implica que en ningún caso se establecerán servicios, niveles de atención, ni tarifas preferenciales que no estén justificadas por criterios adecuadamente sustentados por los Comités Técnicos .*

**Artículo 28. Estándares, igualdad de condiciones.** *En el desarrollo de sus operaciones, ACH COLOMBIA mantiene condiciones de operación estándar, sin desarrollar excepciones particulares, buscando garantizar la equidad y la no discriminación entre sus clientes.*

**Artículo 29. Conflictos de interés en los que podría estar inmersa la Junta Directiva**

*Además de las reglas definidas en los sub-numerales anteriores sobre conflictos de interés sobrevinientes, a continuación, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmersa la junta directa conforme a sus funciones:*

*- Respecto a su función de aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de la sociedad, darse su propio reglamento y aprobar los reglamentos internos de la sociedad así como los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales la sociedad prestará sus servicios, la Junta Directiva de ACH Colombia podría estar inmersa en situaciones de conflictos de interés en lo*

*relacionado con el acceso de los participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago y como entidad administradora del sistema pago de bajo valor.*

*Para lo cual, se concibió la creación del comité de acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede ACH Colombia bajo los diferentes roles en los que actúa ACH Colombia en el Sistema de Pago de Bajo Valor.*

*- En lo relacionado con la función de dirigir y controlar todos los negocios de la sociedad y delegar en el Presidente o en otra persona o grupo de personas las funciones que estime conveniente, la Junta Directiva podrá estar inmersa en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de ACH Colombia como PSP y como EASPBV, como en el caso de las funciones delegadas al respectivo comité que se encargan del acceso al sistema de pago de bajo valor. Asimismo, la Junta Directiva podrá estar inmersa en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (ACH Colombia en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV) está siendo asignado.*

*La junta directiva cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de ACH Colombia como PSP o como EASPBV.*

### **Artículo 30. Reglas para la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor**

*Teniendo en cuenta que, ACH Colombia además de prestar sus servicios como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor también ofrece sus servicios como proveedor de servicio de pago, la entidad deberá observar las siguientes reglas para evitar situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.*

- 1. ACH Colombia deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.*
- 2. En ningún caso podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa, en particular, no podrá condicionar la actividad de compensación y liquidación a la contratación de sus servicios como proveedor de servicios de pago.*

3. *En ningún caso podrán restringir la contratación de servicios con sus competidores.*
4. *En ningún caso podrán usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de las actividades que ACH Colombia ofrece para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, es decir, de las actividades de proveedores de servicios de pago de adquirentes o emisores para la ejecución de actividades de compensación y liquidación y viceversa.*
5. *Deberá contar con una separación decisoria, física y operativa entre las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, conforme a lo estipulado en el numeral 12.5. de la presente sección.*

*PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo anterior y teniendo en cuenta que, de conformidad con el párrafo 1 del artículo 2.17.2.1.1 del decreto 2555 de 2010, ACH Colombia como EASPBV sólo podrán desarrollar las actividades propias de su calidad – compensación y liquidación de órdenes de pago y transferencias de fondos- y las autorizadas en el Libro 17 del decreto 2555 de 2010, 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; se aclara que las actividades conexas que desarrolle ACH Colombia guardarán relación directa con aquellas definidas en su objeto social.*

*En este sentido 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 corresponsales, puntos de recaudo y cajeros electrónicos, de conformidad con el numeral 4 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX, sobre EASPBV, de la Circular Básica Jurídica de la SFC (modificada por la circular 20 de 2021 de la SFC).*

*PARÁGRAFO 2. Cuando ACH Colombia actúe como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:*

- i. *La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.*
- ii. *Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.*

- iii. *El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.*
- iv. *Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.*

*Para efectos del presente párrafo se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).*

*PARÁGRAFO 3. Cuando ACH Colombia actúe como proveedor de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de pagos. Para el efecto, ACH Colombia adelantará: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.*

*PARÁGRAFO 4. ACH Colombia publicará de manera desagregada la información actualizada de las tarifas de: i) acceso al sistema de pago de bajo valor, ii) compensación y liquidación, iii) intercambio, iv) los productos y servicios que ofrece como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, así como la información señalada en los numerales 4 y 5 del art. 2.17.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010. Dicha información debe ser publicada en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, en forma clara y explícita. Para el efecto, la junta directiva de las EASPBV debe aprobar las políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente subnumeral.*

***Artículo 31. Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.***

1. *La información que se procese, almacene y/o transmita por ACH Colombia como sistema de administración de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.*

2. No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de ACH Colombia a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuestos las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008.
3. Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en el Manual de Gestión de Seguridad de la Información y el Manual de Gestión de Ciberseguridad.
4. Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de ACH Colombia en su rol de PSP y a ACH Colombia en su rol de EASPBV, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
5. Los usuarios del sistema de información o cualquier empleado de ACH Colombia que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes PSP y ACH Colombia en su rol de EASPBV.

**Artículo 32. Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad.**

Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano, o a la Junta Directiva si a ella corresponde informar. De esta manera la Junta Directiva o el Comité de Solución de Conflictos según corresponda, adoptará una decisión acorde de sí existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el sistema de pago de bajo valor. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor involucrados en el conflicto de interés. El órgano encargado de administrar este tipo de conflictos de interés será la Junta Directiva de ACH Colombia, de forma preferente y sin perjuicio de las funciones asignadas al Comité de Solución de Conflictos.

**Artículo 33. Contar con los mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente.**

*ACH Colombia implementará mecanismos de separación funcional, decisoria, física y operativa que permitan independizar los órganos, estructuras, cadena de información, sistema de información, toma de decisiones, entre otros; de las actividades de compensación y liquidación de los demás servicios que ACH Colombia presta en cualquiera de sus roles como PSP.*

*Mediante el uso de protocolos de intercambio de información, ACH Colombia independizará las áreas de la EASPBV y de los PSP's, permitiendo que la información recibida como PSP no sea utilizada, sino para lo estrictamente necesario en el proceso de liquidación y compensación.*

*Asimismo, debe existir una marcación de los ID de usuarios del sistema de información que permita diferenciar los roles asignados en las decisiones de ACH Colombia directamente en el sistema de información, en su rol de PSP y como EASPBV.*

*Por su parte, los descriptores o manuales de funciones de los puestos de trabajo deben contar con una actualización constante donde se incluyan y diferencien los servicios de ACH Colombia en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV. Esto implica una separación de roles y perfiles para aquellos colaboradores que participen en las actividades de negocio de compensación, liquidación y aquellas relacionadas con los PSP.*

*Finalmente, los administradores y órganos de decisión de ACH Colombia tomarán sus decisiones de manera independiente, teniendo cuenta el rol al cual han sido asignados en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV. Los servicios prestados por ACH Colombia deberán estar separados operativa y físicamente de acuerdo con sus diferentes roles como PSP y/o como EASPBV (...)"*

**12.1. 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.**

**12.1.1. Conflicto de intereses.**

Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los accionistas, administradores o funcionarios de ACH COLOMBIA, se opongan a los de la compañía. Para efectos de este reglamento los conflictos de intereses serán divididos en dos, por un lado, los sobrevinientes que serán tratados en los numerales del 12.1.1. al 12.1.5. y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para la Junta Directiva que serán tratados particularmente en el numeral 12.1.6.

El conflicto de interés se concreta en toda situación en la cual, un accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA realice operaciones y/o actividades que puedan generar un menoscabo y/o perjudicar los intereses de la compañía, de sus vinculados, o de sus clientes. Así como en aquellas situaciones en las cuales un accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA pueda aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo pueda tomar frente a distintas alternativas, en razón de la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.

Por lo tanto, los funcionarios de ACH COLOMBIA, con el fin de evitar que se presenten dentro de la Compañía situaciones que puedan generar conflicto de intereses, tendrán las obligaciones especiales de:

- Informar inmediatamente las relaciones familiares, sentimentales y/o de negocios con accionistas, administradores, clientes, proveedores y/o funcionarios.
- No influir directa o indirectamente en las decisiones de la compañía relacionadas con terceros (clientes, proveedores, entre otros), cuando exista relación personal, comercial o financiera con estos.
- No utilizar la condición de funcionarios de la compañía, con el fin de obtener beneficios en diligencias y/o asuntos personales.
- No utilizar los recursos de la compañía, tales como su nombre, información, activos, tiempo, entre otros, únicamente en actividades inherentes al objeto social y/o promovidas por la compañía.
- No desarrollar actividades paralelas, que puedan afectar las obligaciones y compromisos adquiridos como funcionarios.

Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral o sentimental, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano y Administración. Esto incluirá toda transacción o servicio con ACH COLOMBIA que sea complementario a su empleo básico. De esta manera, se adoptará una decisión acorde de si existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para la Compañía. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar. El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será el Comité de Solución de Conflictos de ACH COLOMBIA y para conflictos que involucren a miembros de Junta Directiva, al Presidente de la Compañía, entidades accionistas o participantes del Sistema será la Junta Directiva de ACH COLOMBIA. La administración definirá la conformación del comité de solución de conflictos en el Código de Buen Gobierno.

En particular, los directivos, administradores, miembros de comités y representantes legales de ACH COLOMBIA asumen el compromiso de aplicar permanentemente los siguientes lineamientos a fin de prevenir conflictos de intereses:

- **Independencia en las decisiones:** Los miembros de los órganos de gobierno y dirección y el representante legal de ACH COLOMBIA adoptarán sus decisiones exclusivamente en función de los

intereses de la compañía, sin satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

- **Información privilegiada:** La información que se comparte en desarrollo de las reuniones de los órganos de gobierno debe ser utilizada para atender las necesidades de ACH COLOMBIA, en este sentido las discusiones que se desarrollen al interior de los órganos de gobierno y dirección no deben ser utilizadas para satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

En caso de que un miembro de un órgano de dirección advierta que un asunto objeto de discusión, puede entenderse o convertirse en un conflicto de interés, procederá a informar de inmediato al órgano correspondiente, quien decidirá si existe un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada según corresponda por el Comité de Solución de Conflictos o por la Junta Directiva, especialmente en relación con el Presidente de ACH COLOMBIA. Para el caso de los miembros principales o suplentes de Junta de Directiva, deberá informarlo y apartarse de las decisiones de la Junta Directiva.

#### 12.1.2. Vinculados económicos.

ACH COLOMBIA entiende que existe un “Vínculo Económico” tanto con las Entidades Financieras que participan en su dirección, las entidades públicas o privadas (financieras o no) con que tiene relaciones comerciales y con las personas que participan en su administración y operación.

A este efecto, ACH COLOMBIA entiende que sus “Vinculados Económicos” son:

- Las entidades que fungan como accionistas de ACH COLOMBIA.
- Las entidades usuarias o clientes de los servicios de ACH COLOMBIA.
- Las empresas que provean bienes o servicios de cualquier índole a ACH COLOMBIA.
- Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y administración de la sociedad, así como sus funcionarios.

#### 12.1.3. Operaciones con vinculados económicos.

ACH COLOMBIA podrá celebrar operaciones, convenios o contratos con sus vinculados económicos, siempre que éstos se realicen en condiciones razonables, de mercado, transparentes y no discriminatorias, generando beneficios económicos equilibrados y atendiendo entre otros los términos, condiciones, manuales, reglamentos, tarifas y políticas establecidas por ACH COLOMBIA, según corresponda.

#### 12.1.4. Prevalencia de interés.

Los accionistas, administradores, directivos y en general cualquier vinculado económico, atendiendo los lineamientos de este código, orientarán sus actuaciones con lealtad hacia ACH COLOMBIA, por tanto, en caso de encontrarse ante un posible conflicto, preferirán proteger los intereses de ACH COLOMBIA antes que los propios.

#### 12.1.5. Reglas de prevención de conflictos.

Los accionistas, administradores, directivos y en general cualquier vinculado económico, procurarán prevenir la ocurrencia de situaciones que constituyan un conflicto de interés, informando a la administración sobre la posible ocurrencia de situaciones generadoras de conflictos de interés, bien sea por inhabilidad o incompatibilidad.

En este sentido, los miembros de la Junta Directiva informarán sobre la existencia de relaciones directas o indirectas vigentes con cualquier tercero, que puedan influir el sentido de su opinión o voto. Al efecto, además de cumplir con la obligación de informar establecida en el párrafo anterior, el miembro no podrá participar en la deliberación de los asuntos relacionados.

Así mismo, teniendo presente la relación existente entre los miembros de Junta Directiva y las Entidades Financieras, los asuntos que se revisan y discuten en este órgano de administración se atienden velando por los intereses de ACH COLOMBIA.

A efectos de las reglas establecidas por ACH COLOMBIA, para regular posibles situaciones de conflicto de interés en los procesos internos, se cuenta con documentos internos como el Código de Conducta y el Manual de Compras, entre otros, que buscan prevenir la ocurrencia de situaciones generadoras de conflicto de interés.

Frente a lo anterior, el proceso de compras de la compañía cuenta con un esquema de autorización para la celebración de contratos, que permite controlar la contratación de acuerdo con los montos aprobados. El documento contractual que resulta del proceso de selección establecido en el Manual de Compras, cuenta con una cláusula que informa sobre la transparencia en la relación comercial que se genera.

Por otra parte, en cuanto a la contratación de personal, ACH COLOMBIA ha dispuesto un proceso para la selección de personal, que establece reglas y perfiles para los cargos a proveer, los cuales se establecen atendiendo las necesidades de la compañía y que se plasman en cuadros de mando, generando parámetros objetivos para la contratación.

#### 12.1.6. Conflictos de interés en los que podría estar inmersa la Junta Directiva

Además de las reglas definidas en los sub-numerales anteriores sobre conflictos de interés sobrevinientes, a continuación, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmersa la junta directa conforme a sus funciones:

Respecto a su función de aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de la sociedad, darse su propio reglamento y aprobar los reglamentos internos de la sociedad así como los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales la sociedad prestará sus servicios, la Junta Directiva de ACH COLOMBIA podría estar inmersa en situaciones de conflictos de interés en lo relacionado con el acceso de los participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago y como entidad administradora del sistema pago de bajo valor.

Para lo cual, se concibió la creación del comité de acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede ACH COLOMBIA bajo los diferentes roles en los que actúa ACH COLOMBIA en el Sistema de Pago de Bajo Valor.

En lo relacionado con la función de dirigir y controlar todos los negocios de la sociedad y delegar en el Presidente o en otra persona o grupo de personas las funciones que estime conveniente, la Junta Directiva podrá estar inmersa en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de ACH COLOMBIA como PSP y como EASPBV, como en el caso de las funciones delegadas al respectivo comité que se encargan del acceso al sistema de pago de bajo valor. Asimismo, la Junta Directiva podrá estar inmersa en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (ACH COLOMBIA en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV) está siendo asignado.

La Junta Directiva cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de ACH COLOMBIA como PSP o como EASPBV.

## **12.2. Reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.**

Teniendo en cuenta que, ACH COLOMBIA además de prestar sus servicios como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor también ofrece sus servicios como proveedor de servicio de pago, la entidad deberá observar las siguientes reglas para evitar situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.

- ACH COLOMBIA deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
- En ningún caso podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa, en particular, no podrá condicionar la actividad de compensación y liquidación a la contratación de sus servicios como proveedor de servicios de pago.
- En ningún caso podrán restringir la contratación de servicios con sus competidores.
- En ningún caso podrán usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de las actividades que ACH COLOMBIA ofrece para el desarrollo o ejecución de la otra actividad; es decir de

las actividades de proveedores de servicios de pago de adquirentes o emisores para la ejecución de actividades de compensación y liquidación y viceversa.

- Deberá contar con una separación decisoria, física y operativa entre las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, conforme a lo estipulado en el numeral 12.5. de la presente sección.

PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo anterior y teniendo en cuenta que, de conformidad con el parágrafo 1 del artículo 2.17.2.1.1 del decreto 2555 de 2010, ACH COLOMBIA como EASPBV sólo podrán desarrollar las actividades propias de su calidad – compensación y liquidación de órdenes de pago y transferencias de fondos- y las autorizadas en el Libro 17 del decreto 2555 de 2010, 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; se aclara que las actividades conexas que desarrolle ACH COLOMBIA guardarán relación directa con aquellas definidas en su objeto social.

En este sentido 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 corresponsales, puntos de recaudo y cajeros electrónicos, de conformidad con el numeral 4 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX, sobre EASPBV, de la Circular Básica Jurídica de la SFC (modificada por la circular 20 de 2021 de la SFC).

PARÁGRAFO 2. Cuando ACH COLOMBIA actúe como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- i. La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- ii. Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- iii. El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- iv. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

Para efectos del presente parágrafo se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

PARÁGRAFO 3. Cuando ACH COLOMBIA actúe como proveedor de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de pagos. Para el efecto, ACH COLOMBIA adelantará: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

PARÁGRAFO 4. ACH COLOMBIA publicará de manera desagregada la información actualizada de las tarifas de: i) acceso al sistema de pago de bajo valor, ii) compensación y liquidación, iii) intercambio, iv) los productos y servicios que ofrece como proveedor de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, así como la información señalada en los numerales 4 y 5 del art. 2.17.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010. Dicha información debe ser publicada en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, en forma clara y explícita. Para el efecto, la Junta Directiva de las EASPBV debe aprobar las políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente subnumeral.

### **12.3. Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación**

- La información que se procese, almacene y/o transmita por ACH COLOMBIA como sistema de administración de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.
- No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de ACH COLOMBIA a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuestos las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008.
- Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en el Manual de Gestión de Seguridad de la Información y el Manual de Gestión de Ciberseguridad.
- Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de ACH COLOMBIA en su rol de PSP y a ACH COLOMBIA en su rol de EASPBV, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
- Los usuarios del sistema de información o cualquier empleado de ACH COLOMBIA que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes PSP y ACH COLOMBIA en su rol de EASPBV.

### **12.4. Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad.**

Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano. De esta manera el Comité de Solución de Conflictos o la Junta Directiva según corresponda, adoptará una decisión acorde de sí existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el sistema de pago de bajo valor. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor involucrados en el conflicto de interés. El órgano encargado de administrar este tipo de conflictos de interés será el Comité de Solución

de Conflictos o la Junta Directiva de ACH COLOMBIA si se trata de conflictos de interés que sucedan con miembros de Junta Directiva, entidades accionistas, participantes del sistema o con el Presidente de la compañía.

**12.5. Contar con los mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente.**

ACH COLOMBIA implementará mecanismos de separación funcional, decisoria, física y operativa que permitan independizar los órganos, estructuras, cadena de información, sistema de información, toma de decisiones, entre otros; de las actividades de compensación y liquidación de los demás servicios que ACH COLOMBIA presta en cualquiera de sus roles como PSP.

Mediante el uso de protocolos de intercambio de información, ACH COLOMBIA independizará las áreas de la EASPBV y de los PSP's, permitiendo que la información recibida como PSP no sea utilizada, sino para lo estrictamente necesario en el proceso de liquidación y compensación.

Asimismo, debe existir una marcación de los ID de usuarios del sistema de información que permita diferenciar los roles asignados en las decisiones de ACH COLOMBIA directamente en el sistema de información, en su rol de PSP y como EASPBV.

Por su parte, los descriptores o manuales de funciones de los puestos de trabajo deben contar con una actualización constante donde se incluyan y diferencien los servicios de ACH COLOMBIA en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV. Esto implica una separación de roles y perfiles para aquellos colaboradores que participen en las actividades de negocio de compensación, liquidación y aquellas relacionadas con los PSP.

Finalmente, los administradores y órganos de decisión de ACH COLOMBIA tomarán sus decisiones de manera independiente, teniendo cuenta el rol al cual han sido asignados en cualquiera de sus roles como PSP o como EASPBV. Los servicios prestados por ACH COLOMBIA deberán estar separados operativa y físicamente de acuerdo con sus diferentes roles como PSP y/o como EASPBV.

### 13. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE BAJO VALOR: TRANSIYA

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010. De conformidad con el literal a. del artículo 53 de los Estatutos Sociales ACH COLOMBIA S.A., la modificación del presente reglamento será aprobado por la Junta Directiva de ACH COLOMBIA. La decisión de aprobación se registrará por el procedimiento consagrado en el artículo 52 de los Estatutos Sociales ACH COLOMBIA S.A.

En efecto, el artículo 53 de los referidos Estatutos Sociales de ACH COLOMBIA incluyen las funciones y atribuciones que tiene la Junta Directiva de la entidad, así:

*“ARTÍCULO 53. FUNCIONES.- Son atribuciones de la Junta Directiva: a) Aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de la sociedad, darse su propio reglamento y aprobar los reglamentos internos de la sociedad así como los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales la sociedad prestará sus servicios (...).”*

Así mismo el procedimiento para tomar la decisión de aprobación de este reglamento se registrará por lo dispuesto en los referidos Estatutos Sociales en su artículo 52, el que indica

*“ARTÍCULO 52. DECISIONES.- La Junta Directiva podrá deliberar y decidir con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros, salvo que se consagren mayorías especiales en estos estatutos. En caso de empate en la votación, se harán votaciones sucesivas hasta un límite de tres (3), luego de lo cual en caso de persistir la igualdad, se realizará una última votación otorgando al Presidente de la Junta Directiva un voto adicional.”*

#### 14. SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 20 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con 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 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 decreto 2555 de 2010.

El mecanismo establecido en el Sistema de Pago de Bajo Valor denominado TRANSFIYA, 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 Decreto 2555 de 2010, será el siguiente:

El adquirente no vigilado deberá asegurar el cupo de compensación como presupuesto para operar en el Sistema de Pago de Bajo Valor TRANSFIYA, razón por la cual sin el cupo anticipado por compensación no es posible generar ordenes de pago o de transferencia para ningún participante.

Sin perjuicio de lo anterior, ACH COLOMBIA queda autorizado para compensar las órdenes de pago o transferencias de fondos del adquirente no vigilado que haya visto suspendida o cancelada su inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados, que hasta el momento estén pendientes.

De igual forma, en caso de que se produzca una cancelación o suspensión de la inscripción en el RANV de un adquirente no vigilado que tenga la calidad de participante dentro del SPBV ACH Transferencias, ACH Colombia quedará habilitado para retener los fondos de dicho participante hasta tanto se haga el traslado de los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencia de fondos a los usuarios del respectivo participante.

## 15. MANUAL DE OPERACIONES

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 18 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010. El manual de operaciones del presente reglamento de SPBV ACH Transferencias se encuentra en el documento denominado “Manual de servicios Transfiya ACH Colombia”.

El documento está compuesto por los siguientes anexos (compendio de manuales de ACH que interactúan e integran dicho Manual):

- ANEXO 1. EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD
- ANEXO 2. LINEAMIENTOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS ENTIDAD PARTICIPANTE
- ANEXO 3. ACUERDO INTERBANCARIO
- ANEXO 4. FORMATO DE NOVEDADES INTERBANCARIOS
- ANEXO 5. CAUSALES DE RECHAZO Y FALLOS
- ANEXO 6. FORMULARIO DE VINCULACIÓN PARA ENTIDADES PARTICIPANTES – SEGURIDAD Y RIESGO
- MANUAL DE TARIFAS
- MANUAL DE USUARIO MODULO ADMINISTRATIVO TRANSFIYA PARA ENTIDADES FINANCIERAS

Así mismo el documento incluye las siguientes 8 secciones:

1. Manual de servicio ACH Colombia – Entidades participantes.
2. Proceso de implementación del servicio.
3. Proceso y operación del servicio.
4. Arquitectura tecnológica del servicio.
5. Gestión del riesgo y seguridad.
6. Protección de datos personales.

De igual forma se resalta que en lo que tiene que ver con la regulación de los procesos y las operaciones del servicio -Capítulo 3 del Manual de servicio Transfiya ACH Colombia- ya se encuentra incluido dentro de este reglamento en su numeral 3 Esquema General de Ciclo de Operación.