



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR: ACH TRANSFERENCIAS

VERSIÓN 2

MARZO DE 2022

Aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio
2021263200-029-000 del 25 de Marzo de 2022.

INFORMACIÓN DE LA POLÍTICA

TÍTULO DEL DOCUMENTO	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR: ACH TRANSFERENCIAS
CÓDIGO	JUR-SI-DPO-006
VERSIÓN	2
OBJETIVO	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 ACH Transferencias, 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 los Decretos 2555 de 2010, Decreto 1692 de 2020 sus respectivas modificaciones y reglamentaciones y demás normas aplicables.
ALCANCE	Aplica al Sistema de Pagos de Bajo Valor administrado por ACH COLOMBIA S.A.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	Estatutos Sociales ACH COLOMBIA S.A. Manual de Servicios ACH TRANSFERENCIAS Tarifario Compañía Manual de Riesgo Sistémico
DOCUMENTOS ANEXOS E INCLUIDOS POR REFERENCIA A ESTE REGLAMENTO	<ol style="list-style-type: none"> I. Manual de operaciones denominado “Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante” II. “Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH Colombia S.A.” III. “Política de seguridad de la información” IV. “Política Institucional de seguridad de la información” V. “Manual del sistema de gestión de la ciberseguridad (SGCIB)” VI. “Manual del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)” VII. “Manual de Riesgo Sistémico” VIII. “Manual de procedimientos sistema de administración del riesgo operativo SARO” IX. “Sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN)” X. “Manual de procedimientos SARLAFT” XI. “Manual de procedimientos sistema integrado de gestión de riesgos (SIGR)”
INTERPRETACIÓN	<p>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.</p> <p>Lo anterior sin perjuicio de que los manuales y documentos</p>

	referenciados hacen parte integral de este reglamento.
LISTA DE DISTRIBUCIÓN	Este documento está dirigido a Directivos de ACH COLOMBIA S.A. y a Entes de Control

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	Marzo de 2022	Cumplir con las obligaciones definidas por el Decreto 1692 de 2020 incluido los ajustes requeridos por la SFC en el proceso de autorización.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Página
1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR	6
1.1. Definición general ACH	6
1.4. Participantes del Sistema	7
1.5. Terminología	8
2. INSTRUMENTOS DE PAGO Y TIPOS DE TRANSACCIONES	14
3. ESQUEMA OPERATIVO Y FINANCIERO	16
3.1. Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo	17
3.2. Características básicas de la Compensación y la Liquidación.....	17
3.3. Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo	19
4. CRITERIOS DE ACCESO.....	37
5. ESQUEMA DE CALIDAD Y CONTROL DEL RIESGO	44
5.2 Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales	45
5.3 Eventos de incumplimiento de obligaciones y sanciones derivadas, en relación con el Esquema de Calidad	48
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	49
EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD	49
5.4 Resolución de Conflictos	55
5.5 Las sanciones como medio para la prevención de riesgos.....	64
5.6 Riesgo de crédito y riesgo de liquidez.....	64
5.7 Riesgo de lavado de activos.....	66
5.8 Riesgo operacional y Continuidad de Negocio.....	67
6. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	77
6.1. Obligaciones y responsabilidades de todos los Participantes	77
6.2 Obligaciones y Responsabilidades de ACH COLOMBIA	77
6.3. Obligaciones adicionales de los demás Participantes	82
6.4 Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los participantes y sus sanciones	82
6.5 Procedimiento para la imposición de sanciones	84

6.6	Procedimiento y causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor	85
7.	CONTINGENCIAS	88
8.	GARANTIAS	107
9.	HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO	108
9.1	Ciclos de proceso y Horarios	108
9.2	Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento	112
10.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS.....	114
10.1	Pólítica para la fijación de tarifas	118
10.2	Principios para la Fijación de Tarifas.....	115
10.3	Criterios para la fijación de tarifas	115
10.4	Metodología para la fijación de tarifas.....	116
10.5	Criterios normativos para la fijación de tarifas	117
10.6	Obligación de publicidad de la tarifa de intercambio.....	117
10.7	Obligación de informar las tarifas de compensación y liquidación	118
10.8	Modelo de Gobierno	118
11.	POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERES	119
11.1	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.....	119
11.2	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.	122
11.3	Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.	124
11.4	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.	125
11.5	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.	125
12.	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE	127
14.	SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO	128
15.	MANUAL DE OPERACIONES	129

1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGO 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 ACH

El sistema ACH (“Automated Clearing House”) es una cámara de compensación automatizada que permite intercambiar transacciones electrónicas débito y/o crédito, entre las Entidades participantes y sus Usuarios a través de un sistema de red centralizado.

ACH COLOMBIA como operador de la cámara de compensación automatizada, presta servicios de recepción, validación, clasificación, procesamiento, distribución, compensación y liquidación de transacciones electrónicas que comprometen fondos de terceros, las cuales son procesadas previa autorización de la Entidad Participante vinculada.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Participantes del Sistema

Se denomina “Participantes” a cualquier entidad habilitada por la ley para tener acceso a los Sistemas 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, los Reglamentos y los Manuales de ACH COLOMBIA para cada

PARTICIPANTE	DEFINICIÓN
	servicio.
ENTIDAD FINANCIERA (EF)	Participante autorizado para enviar y/o recibir transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA.
ENTIDAD FINANCIERA ORIGINADORA (EFO)	Participante que envía transacciones electrónicas por mandato de un Usuario Originador a través del sistema ACH COLOMBIA. 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)	Participante que recibe transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA, 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.
ENTIDADES VIGILADAS	Son las instituciones financieras sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera
PARTICIPANTE	Entidad habilitada por la ley para tener acceso a los Sistemas de Pago de Bajo Valor y que se encuentra vinculada a los servicios prestados por ACH COLOMBIA a través de un contrato de vinculación.
PARTICIPANTE NO VIGILADO	Se refiere a quien haya sido autorizado por una Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBV) para tramitar órdenes de pago y de transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, 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 Operaciones* de ACH COLOMBIA

1.5. 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.	Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor que se encarga de compensar y liquidar transacciones enviadas por las Entidades Financieras.
BENEFICIARIO	Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinataria de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.
CICLO DE OPERACIÓN	Período de tiempo requerido para realizar los procesos de recepción, validación, clasificación y distribución de transacciones. Puede haber más de un Ciclo de Operación durante un día hábil y como mínimo uno.
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>
CUENTA ORIGINADORA	Cuenta desde la cual, el Usuario Originador ha ordenado a su Entidad Financiera Originadora generar transacciones electrónicas a través del Sistema ACH COLOMBIA. La Cuenta Originadora constituye un medio de pago en los términos de la definición de este reglamento.
CUENTA RECEPTORA	Cuenta del Usuario Receptor en una Entidad Financiera Receptora que recibe transacciones electrónicas a través del Sistema ACH COLOMBIA, originadas desde la Entidad Financiera Originadora. La Cuenta Receptora constituye un medio de pago en los términos de la definición de este reglamento.
DEVOLUCIÓN	Transacción mediante la cual, la Entidad Financiera Receptora informa a la Entidad Financiera Originadora a través del Sistema ACH COLOMBIA, que la transacción no fue aceptada por no cumplir con las condiciones establecidas o porque no fue aceptada por el Usuario Receptor.
DEVOLUCIÓN POR OPERADOR	Transacción que no fue aceptada por el Sistema ACH COLOMBIA, por no cumplir con las condiciones establecidas.
FORMATO NACHA-M	<p>Información de pagos y cobros organizada de forma estándar en un archivo de datos, que es intercambiado entre ACH COLOMBIA y las Entidades Financieras.</p> <p>ACH COLOMBIA utiliza el formato estándar NACHA, emitido por la Asociación Nacional de ACHs en los Estados Unidos de América, con algunas variaciones realizadas para nuestro medio, por lo que se denomina NACHA-M.</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
LIQUIDACIÓN	Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los participantes en un sistema de pago.
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.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
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.
PERFIL DE RIESGO	Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad.
PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	Es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre.
POSICIÓN NETA	Balance financiero que genera ACH COLOMBIA al final de un Ciclo de Operación para cada Entidad Financiera como consecuencia del intercambio de transacciones entre las Entidades Financieras.
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.
REVERSIÓN	Transacción mediante la cual, la Entidad Financiera Originadora, el Usuario Originador o ACH COLOMBIA, envía a la Entidad Financiera Receptora, a través del sistema ACH COLOMBIA, la solicitud de corrección a una transacción débito o crédito, con el propósito de deshacer una transacción que fue realizada previamente por error de la Entidad Financiera Originadora, el Usuario Originador o ACH COLOMBIA.
RIESGO	Es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
RIESGO DE CONTAGIO	Es la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El vinculado es el relacionado o asociado e incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.
RIESGO DE CRÉDITO	Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.
RIESGO INHERENTE	Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO LA/FT	Es la posibilidad de pérdida al introducir o instrumentar dentro del sistema financiero; recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.
RIESGO LEGAL	Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones. Aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas.
RIESGO DE LIQUIDEZ	Dificultad de una empresa para poder hacer frente a sus obligaciones de pago a corto plazo debido a la incapacidad de convertir sus activos en liquidez sin incurrir en pérdidas.
RIESGO OPERACIONAL (RO)	Es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos. Incluye el riesgo legal.
RIESGO SISTÉMICO	Es la posibilidad de pérdida que afecte de manera transversal a todo el conjunto de estructuras, involucrados y/o contrapartes que interactúan en el acceso al intercambio electrónico de transacciones e información.
RIESGO REPUTACIONAL	Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.
RIESGO RESIDUAL	Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN/CIBERSEGURIDAD	Es el conjunto de políticas, estrategias, Metodologías, recursos, soluciones informáticas, prácticas y competencias para proteger, asegurar y preservar La Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se almacene, reproduzca o procese, así como el desarrollo de capacidades empresariales para defender y anticipar las amenazas cibernéticas en los sistemas informáticos y de la operación de la entidad.
SISTEMA ACH COLOMBIA	Sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA.
SISTEMA ACHnet	Herramienta desarrollada por ACH COLOMBIA para el intercambio de información con las entidades financieras
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”).
TRANSACCIÓN CRÉDITO	Transacción monetaria realizada a través del Sistema ACH COLOMBIA en la cual el Usuario Originador ordena a su Entidad Financiera Originadora debitar la Cuenta Originadora para acreditar la Cuenta Receptora.

TABLA 2: Terminología del Sistema ACH COLOMB

TÉRMINO	DEFINICIÓN
TRANSACCIÓN DÉBITO	Transacción monetaria realizada a través del Sistema ACH COLOMBIA mediante la cual el Usuario Originador ordena a su Entidad Financiera Originadora generar una transacción hacia la Entidad Financiera Receptora con el objeto de que ésta debite una suma determinada de la Cuenta Receptora, para acreditarla a la Cuenta Originadora. La Transacción Débito permite al titular de la Cuenta Receptora realizar pagos al Usuario Originador.
USUARIO	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. El Usuario Ordenante será entendido como Usuario Originador y el Usuario Beneficiario será entendido como Usuario Receptor para efectos de este reglamento.

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 ACH COLOMBIA es el debito a cuentas de ahorro, corrientes o depósitos electrónicos de entidades participantes.

Así, las transacciones que son motivo de liquidación y compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre las Entidades Participantes, es decir transacciones monetarias o no monetarias (originadas previo al envío de las monetarias para validaciones en las entidades) tales como: débitos, créditos, transacciones autorizadas por el Sistema PSE, créditos PSE, Reversiones de transacciones ACH, devoluciones a débitos ACH y devoluciones a créditos ACH, entre otras. Las Devoluciones por Operador no son objeto de Compensación en ACH COLOMBIA.

Tipos de Transacciones

Transacciones de Dispersión de Fondos

También conocidas como Transacciones Crédito, consisten en dispersar fondos desde una cuenta de un Usuario de una Entidad Financiera hacia múltiples cuentas de Usuarios en otras Entidades Financieras. Entre las aplicaciones más comunes para las Transacciones Crédito se encuentran las siguientes:

EJEMPLOS DE TRANSACCIONES CRÉDITO	
Pago a Proveedores	Pago de Intereses
Pago de Cesantías	Pago de Nómina
Pago de Comisiones	Pago de Pensiones
Pago de Contratistas	Pagos originados por PSE
Pago de Dividendos – Acciones	Pago de Rendimientos
Pago de Honorarios	Pago de Riesgos Profesionales

TABLA 3: Ejemplos de Transacciones crédito

Transacciones de Concentración de Fondos

También conocidas como Transacciones Débito, consisten en concentrar fondos provenientes de múltiples cuentas de los Usuarios de varias Entidades Financieras en la cuenta de un Usuario de otra Entidad Financiera. Algunas de las aplicaciones frecuentes para este tipo de transacción se resumen a continuación:

EJEMPLOS DE TRANSACCIONES DÉBITO	
Ahorros	Cuotas de Seguros
Cuotas Club	Cuotas de Servicios Públicos
Cuotas de Administración	Cuotas de TV por Cable
Cuotas de Aportes	Cuotas de TV Satelital
Cuotas de Arrendamientos	Cuotas Pensiones Universitarias
Cuotas de Beeper	Cuotas Tarjeta de Crédito
Cuotas de Cédulas de Capitalización	Donaciones
Cuotas de Celulares	Pago de Impuestos
Cuotas de Medicina Prepagada	Recaudos de Cartera
Cuotas de Pensiones Escolares	Suscripciones
Cuotas de Préstamos	

Tabla 4: Ejemplo de Transacciones Débito

Las Transacciones Crédito y las Transacciones Débito pueden ser originadas por personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos hacia personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos (transacciones de usuarios o transacciones corporativas) a través de diversos canales que las Entidades Financieras ofrecen a sus Usuarios tales como: sistemas de “homebanking”, Internet, oficinas, terminales directas, cajeros automáticos, sistemas de audio respuesta y “Call Center”, entre otros.

Transferencias de Fondos

Las personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos pueden trasladar sus recursos desde una Entidad Financiera vinculada, hacia otra, por medio de una instrucción que el ordenante la da su entidad financiera originadora para debitar o acreditar recursos desde su medio de pago hacia otro medio de pago. Esto, no necesariamente es un pago o cobro, sino la realización de movimientos entre cuentas previamente establecidas para distribución de recursos y transferencias entre otros.

Transacciones de pagos y/o compras

Las personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos pueden autorizar traslado de sus recursos, hacia las cuentas de empresas y/o entidades públicas vinculadas contractualmente a los servicios prestados por ACH COLOMBIA. Estas transferencias corresponden a pagos y/o compras de bienes, servicios y/o otras obligaciones.

3. ESQUEMA OPERATIVO Y FINANCIERO

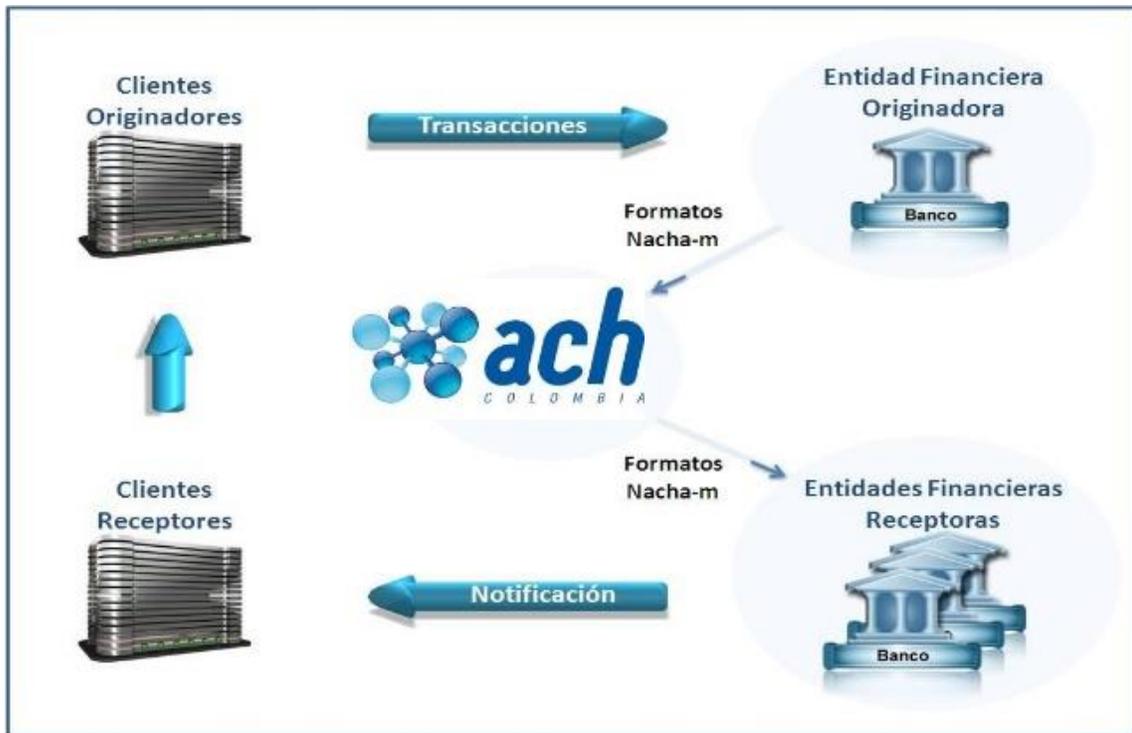


FIGURA 1: Esquema general Ciclo de Operación

Como se muestra en la Figura 1, los Usuarios (Originadores) de las Entidades Financieras efectúan transacciones electrónicas, las cuales son aprobadas y convertidas en órdenes de transferencia o recaudo por la Entidad Originadora, y enviadas a ACH COLOMBIA, a través del Sistema ACHnet y en el Formato NACHA-M. ACH COLOMBIA valida y aprueba o rechaza dichas órdenes de acuerdo con los criterios de que trata el numeral 3.3 de este Reglamento..

Al final de cada Ciclo las transacciones se compensan y se liquidan y al final del día en el último Ciclo y se concilian contablemente los movimientos diarios de las cuentas registradas en SEBRA.

3.1. Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo

ACH COLOMBIA provee, a las Entidades vinculadas, el Sistema ACHnet, una tecnología basada en Internet que sirve como canal de comunicación para recepción y envío de órdenes de transferencia o recaudo.

Principales funciones del Sistema ACHnet:

- Operación Diaria (envío y recepción de órdenes de transacción).
- Consultas, Reclamos, Facturación, Información General y Documentación.

Para que las Entidades Participantes puedan llevar a cabo estas operaciones deben contar con un perfil (ID, clave y permisos) que determinará su acceso a cada una de estas funciones.

La administración y operación del Sistema ACH Net sigue las indicaciones que al respecto se encuentran en los Manuales de Operaciones, así como los procedimientos e instructivos correspondientes.

3.2. 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.

El objetivo de la Compensación y de la Liquidación es completar el ciclo de envío y recepción de transacciones entre las Entidades Financieras mediante el pago del valor de las mismas.

Las transacciones compensadas y liquidadas a través del sistema ACH son:

- Transacción ACH crédito y débito.
- Transacciones ACH de reversión (Estas transacciones se incluyen en el ciclo 4).
- Transacciones PSE. (Débito)
- Transacciones Seguridad Social. (Débito).

Estas transacciones arrojan una Posición Neta que indica el valor que una Entidad Financiera debe pagar o tiene derecho a recibir del sistema.

El proceso de compensación consiste en calcular las Posiciones Netas para cada Entidad Financiera en cada Ciclo de Operación que se realiza.

La liquidación es el proceso siguiente a la compensación y consiste en autorizar y hacer efectivos dichos pagos y cobros, es decir saldar las posiciones netas obtenidas en cada Ciclo.

La liquidación de transacciones se efectúa a través del sistema SEBRA del Banco de la República, en las cuentas de depósito que las Entidades Financieras Participantes tienen en el Banco.

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 de las transacciones:

- (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), 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.

El Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante en su numeral 2.5.7 define las condiciones del sistema de prefondeo que se exigirán a las entidades participantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual indica lo siguiente:

“(…)

2.5.7 Condiciones del Sistema de Prefondeo

Las entidades participantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera que deseen vincularse al servicio de transferencias ACH, deberán contar con una cuenta CUD en los términos establecidos por el Banco de la República, o con una cuenta corriente/ahorros en un establecimiento de crédito desde donde dará la instrucción de enviar y/o recibir los pagos, y cumplir con los siguientes requisitos operativos:

- *La entidad participante dentro del servicio de transferencias interbancarias deberá asignar recursos económicos a la cuenta CUD de ACH Colombia, los cuales deberán estar disponibles antes del primer ciclo. Este monto inicial tendrá un valor mínimo de 300 millones de pesos, y podría variar según los movimientos históricos durante el primer mes.*
- *Posterior a cada ciclo operativo, la entidad participante deberá monitorear los valores restantes al monto asignado de su disponible, de manera que, si la entidad cuenta con el 30% de los recursos económicos asignados, deberá reintegrar el 50% del valor inicial con el objetivo de respaldar los próximos ciclos operativos.*
- *Al final del día, el sistema ACH depositará el saldo remanente a la cuenta de la entidad participante bien sea cuenta CUD, Corriente o de Ahorros.*

(…)”

Estos procedimientos se realizan varias veces al día, al final de cada Ciclo de operación y cuentan con diferentes niveles de verificación y autorización con el fin de garantizar eficiencia y disminuir el riesgo operativo.

Si una Entidad Participante no cuenta con los recursos en el Banco de la República para realizar el pago de la compensación, se debe realizar el siguiente proceso:

- Contactar a las Areas Operativas de ACH COLOMBIA encargadas del pago para establecer

una hora máxima

- En dado caso que la Entidad Participante informe que no cuenta con los recursos para el pago de la compensación, este deberá informar por escrito la situación presentada a ACH COLOMBIA con el fin de realizar el reproceso del Ciclo.
- El área Operativa de ACH COLOMBIA debe informar a la Vicepresidencia VOT y Presidencia la situación presentada.
- Informar a los participantes del sistema que una Entidad Participante no cuenta con los Recursos para el Pago de la Compensación.
- Identificar los archivos cargados en el ciclo por la Entidad Participante
- Reprocesar el Ciclo sin la información cargada por el Participante que informó el no pago de la compensación
- Generar nuevamente la compensación por parte de ACH COLOMBIA
- Gestionar con los entes de control la situación presentada con el participante.
- ACH COLOMBIA deberá validar las condiciones del Participante con el fin de revisar la continuidad o retiro del Sistema.
- Realizar acuerdos operativos con el fin de asegurar el pago a través de profondeos para el pago de la compensación.

3.3. Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo

Con parte de 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, se da por aceptado el archivo de cada una de las entidades participantes, y se realiza el pago de la compensación, finalizando así el proceso de liquidación del servicio. Las órdenes de transferencia o recaudo emitidas por las Entidades Financieras Originadoras deben cumplir las especificaciones del Formato NACHA-M, estar dentro de los límites máximos establecidos, contar con las autorizaciones previas requeridas y cumplir los demás requisitos y criterios de validación de que trata el Manuales de Operaciones que hacen parte de este reglamento, sobre causales de Devolución, para ser aceptadas y procesadas por ACH COLOMBIA.

A continuación, se exponen las características de los procesos y operación del servicio, que sirven de marco para la aceptación de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos. Estos elementos se encuentran relacionados en los capítulos 2 -Procesos y operación del servicio (donde se encuentran elementos como los límites máximos establecidos y las autorizaciones previas requeridas, así como los demás requisitos y criterios de validación)- y 6 -Formato NACHA-M- y 2 -Funciones asociadas al perfil ACHnet-, 3 -causales de devolución por operador- y 7 -Tipos de novedades y causales- del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante; que a continuación se presentan. No obstante, se incorpora un apartado mediante el cual se aclara de manera sucinta el 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.

3.3.1. Proceso y operación del servicio

A continuación se transcriben apartes del Capítulo 2 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias en los que se explica el flujo y se definen los requisitos antes descritos:

“

2.10 TRANSACCIÓN CRÉDITO

A continuación, se describe el proceso y detalle operativo de la transacción crédito, involucrando las transacciones de prenotificación crédito.

2.10.1. Esquema general de operación transacción crédito



2.10.2. Flujo de la transacción crédito

Transacción Crédito consiste en dispersar fondos desde una cuenta o depósito electrónico de un usuario (Usuario Originador) de una Entidad Participante (Entidad Participante Originadora) hacia una o varias cuentas o depósitos electrónicos de usuarios (Usuario Receptor) en otras Entidades Participantes (Entidad Participante Receptor).

- *Para realizar una transacción crédito, el Usuario Originador debe dar la orden de dispersión (débito a su cuenta o depósito electrónico) de fondos desde la cuenta o depósito electrónico que mantiene en su Entidad Participante (Entidad Participante Originadora), utilizando el medio y bajo las condiciones operativas, técnicas y legales que su Entidad Participante le indique. En esta orden, debe indicar el detalle de las cuentas o depósitos electrónicos, valores y clientes que van a ser afectados en otras Entidades Participantes (Entidades Participantes Receptoras).*
- *El Usuario Originador puede, de forma opcional, previo al envío de la transacción monetaria crédito, enviar una transacción de prenotificación para validar los datos y*

condiciones de la cuenta o depósitos electrónicos del Usuario Receptor, así como también puede de forma opcional, solicitar a el participante Receptor, validar la identificación del Usuario Receptor.

- Si la transacción monetaria crédito o de prenotificación no resultan exitosas, el participante Receptor genera una transacción de devolución en los plazos definidos, indicando la causa específica, de acuerdo a las causales del anexo 9 “Causales de devolución.*
- La Entidad Participante Originadora o el Usuario Originador pueden enviar la transacción crédito a través del sistema ACH COLOMBIA con destino a el participante Receptor, en cualquier momento, o después de conocer que la prenotificación crédito fue exitosa, si fue su decisión enviarla antes de la transacción crédito inicial.*
- La Entidad Participante Receptor debe aplicar en el sistema interno de cuentas, las transacciones crédito en la fecha efectiva enviada por el Usuario Originador. La Entidad Participante Receptor puede hacer validaciones específicas de la información recibida contra la información de sus cuentas o depósitos electrónicos.*
- El abono a la cuenta o depósito electrónico del Usuario Receptor, lo debe realizar el participante Receptor, el mismo día en que recibe las transacciones crédito desde ACH COLOMBIA, y en los horarios indicados en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.*
- Si la transacción de Devolución del crédito no es generada por el participante Receptor, en los horarios definidos, la transacción crédito se entenderá como aplicada exitosamente.*
- ACH COLOMBIA procesa las Transacciones Monetarias Crédito, de Prenotificación Crédito y de Devolución Crédito que cumplan con el formato NACHA-M.*

2.11 TRANSACCIÓN DÉBITO

A continuación, se describe el proceso y detalle operativo de la transacción débito, involucrando las transacciones de prenotificación débito.

2.11.1. Esquema general de operación transacción débito



2.11.2. Proceso de la transacción débito

La Transacción Débito consiste en concentrar fondos provenientes de múltiples cuentas o depósitos electrónicos de los Usuarios (Usuarios Receptores) de varias Entidades Participantes en la cuenta de un Usuario de otra Entidad Participante (Usuario Originador).

- Para realizar una transacción débito, el Usuario Receptor autoriza a el participante Receptor a debitar su cuenta o depósito electrónico periódicamente, para acreditar la cuenta de un Usuario Originador en el participante originador.
- El Usuario Receptor entrega al Usuario Originador la Autorización de Recaudo descrita en el Anexo 11: Autorización de Recaudo. El Cliente Usuario, una vez verifica la información del Usuario Receptor envía de forma obligatoria, a través del participante donde tiene su cuenta (Entidad Participante Originadora), una Transacción de Prenotificación Débito a el participante Receptor para verificar las condiciones de la cuenta, especificando el servicio a debitar.
- La autorización de recaudo del Usuario receptor, descrita en el Anexo 11: Autorización de Recaudo, puede ser entregada al Usuario originador a través de:
 - Formato físico: el Usuario receptor diligencia la autorización de recaudo mediante formato anexo 11: "Autorización de Recaudo" con su respectiva firma para garantizar su conocimiento sobre la acción, dicho formato será entregado al Usuario recaudador, para iniciar el proceso de inscripción.
 - Llamada Telefónica: el Usuario originador (recaudador) de la

transacción débito, dispondrá a sus Usuarios receptores los medios para que a partir de una llamada telefónica pueda realizar la autorización de recaudo, de acuerdo al anexo 11: “Autorización de Recaudo”; la empresa recaudadora debe garantizar opciones de autenticación e identificación de sus usuarios, con el fin de ejercer los respectivos controles y conocimiento de Usuarios, la llamada debe quedar grabada como soporte de la inscripción de la cuenta al servicio.

- *Internet: el Usuario originador (recaudador) de la transacción débito, dispondrá a sus Usuario receptores los medios para ingresar a un portal web, el cual garantice el conocimiento de cliente y almacene en sus bases de datos la autorización de acuerdo AL anexo 11: :“Autorización de Recaudo”*
- *Una vez verificada la información del Usuario Receptor que autoriza el débito, el Usuario Originador debe dar la orden de recaudo de fondos a su Entidad Participante (Entidad Participante Originadora) para debitar la cuenta o depósito electrónico que el Usuario Receptor mantiene en el participante (Entidad Participante Receptor). El Usuario Originador utiliza el medio y las condiciones operativas, técnicas y legales que su Entidad Participante le indique. En esta orden, debe indicar el detalle de las cuentas o depósitos electrónicos, valores, tipo de servicio, y clientes que van a ser afectados en las Entidades Participante Receptoras.*
- *Por ningún motivo el participante originador (o el Usuario Originador) puede enviar transacciones débito hacia cuentas o depósitos electrónicos que no haya prenotificado o cuyas transacciones de prenotificación hayan sido devueltas oportunamente por parte del participante Receptor.*
- *La Entidad Participante Receptor, debe de forma obligatoria, validar la identificación del Usuario Receptor cuando el participante originador le envíe una Transacción monetaria débito, o cuando le envíe una Transacción de Prenotificación débito. En este caso, no es requerido que el participante originador o el Usuario Originador soliciten la validación.*
- *Si la transacción monetaria débito o de prenotificación débito no resultan exitosas, el participante Receptor genera una transacción de devolución en los plazos definidos, indicando la causa específica.*
- *La Entidad Participante Receptor debe aplicar al sistema de cuentas o depósitos electrónicos, las transacciones débito, de acuerdo con la fecha efectiva enviada por el Usuario Originador. La Entidad Participante Receptor puede hacer validaciones específicas de la información recibida contra la información de sus cuentas o contra la base de datos de " Usuarios Receptores Prenotificados" si la maneja, como por ejemplo de límites. La creación de esta base de datos en el participante Receptor es opcional.*
- *El débito a la cuenta o depósito electrónico del Usuario Receptor, lo debe realizar el participante Receptor, el mismo día en que se reciben las transacciones desde ACH COLOMBIA, y en los horarios indicados en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.*

- El abono a la cuenta del Usuario Originador, resultado de los recaudos realizados, lo debe realizar el participante originador, el mismo día en que se enviaron las transacciones débito a el participante Receptor. El manejo de la disponibilidad de los fondos para el Usuario Originador es decisión de el participante originador de acuerdo con los convenios establecidos entre ellos.
- Si la transacción de Devolución del débito no es generada por el participante Receptor, en los horarios definidos, la transacción débito se entenderá como aplicada exitosamente.
- ACH COLOMBIA procesa las Transacciones Monetarias Débito, de Prenotificación Débito y de Devolución Débito, que cumplan con el formato NACHA-M.

(...)

“

2.11.11 LÍMITES

ACH COLOMBIA ha establecido algunos valores máximos que pueden ser enviados a través del sistema ACH COLOMBIA en la realización de las Transacciones, que no deben ser superados por el participante originador.

2.11.12. Para transacciones crédito

Los límites por monto actualmente definidos en ACH COLOMBIA para cada Transacción Crédito se describen a continuación:

LÍMITES PARA TRANSACCIONES CRÉDITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
<p>Transacciones crédito cuyo valor oscile entre \$1,500.000.000.00 y \$31.118.579.781.00 por transacción.</p>	<p>El sistema ACHnet exigirá la autorización de un funcionario de el participante con perfil de Administrador para poder procesar cada una de las transacciones cuyo monto se encuentre en este rango. El sistema genera un archivo de devolución por operador con destino a el participante originador de las transacciones que no se pueden procesar por no cumplir con la autorización del administrador, indicando la causal de devolución por operador y descripción de la misma, según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).</p>

<p>Transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso que superen los \$31.118.579.782.00</p>	<p>ACH COLOMBIA no procesa aquellas transacciones que de forma individual o acumulada en un día de proceso superen el límite establecido. ACH COLOMBIA genera una Devolución por Operador por cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH COLOMBIA se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones originadas por el mismo Usuario Originador (que es validado por la Identificación o NIT del cliente originador) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo Usuario Receptor (que es validado contra el número y tipo de cuenta del Usuario receptor e Identificación del mismo, en la misma Entidad Participante Receptor). La Devolución por Operador es generada por ACH COLOMBIA utilizando la causal que corresponda según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3 Causales de Devolución por Operador).</p> <p>Cuando se requiera realizar transacciones que superen estos límites, el participante originador debe ingresar a ACHnet e inscribir y aprobar la cuenta recaudadora para la cual van estos valores (Ver Instructivo creación y autorización de cuentas en ACHnet para montos superiores GOP-PRC-INS 020).</p>
<p>Transacciones crédito cuyo valor exceden los \$87.761.906.137.00 millones hasta los 200 MM</p>	<p>ACH Colombia genera una devolución por operador para cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones originadas por el mismo originador (que se conoce por la identificación o NIT asociado) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo cliente receptor (que se conoce por el número, tipo de cuenta receptora e identificación del cliente receptor en la misma Entidad Participante receptor).</p> <p>Cuando se requiera realizar transacciones que superen estos límites, el participante originador debe ingresar a ACHnet e inscribir y aprobar la cuenta recaudadora para la cual van estos valores (Ver Instructivo creación y autorización de cuentas en ACHnet para montos superiores GOP-PRC-INS 020).</p>

LÍMITES PARA TRANSACCIONES CRÉDITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
<p>Para transacciones de depósitos Electrónicos como originadores créditos y receptores crédito tendrán un monto hasta 8 SMMLV que es lo que debe tener como saldo máximo.</p>	<p>Las transferencias interbancarias crédito y débito a Depósitos Electrónicos tiene un límite por transacción por cliente receptor.</p> <p><i>Nota: El control de límites transaccionales a depósitos electrónicos de manera mensual no es responsabilidad de ACH Colombia, toda vez que las entidades participantes del servicio son quienes deben implementar el mecanismo de control en su infraestructura tecnológica.</i></p>

2.11.13. Para transacciones débito

Los límites actualmente definidos en ACH COLOMBIA para cada Transacción Débito se describen a continuación:

LÍMITES PARA TRANSACCIONES DÉBITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
<p>Transacción es débito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia la misma Cuenta Receptora en un mismo día de proceso que superen los \$74.716.218.000</p>	<p>ACH COLOMBIA no procesa aquellas transacciones que de forma individual o acumulada en un día de proceso superen el límite establecido. ACH COLOMBIA genera una Devolución por Operador por cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH COLOMBIA se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones enviadas por el mismo Usuario Originador (que es validada por la Identificación o NIT asociado a la cuenta Originadora) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo Usuario Receptor (que es validado contra el número y tipo de cuenta del Usuario receptor en la misma Entidad Participante Receptor). La Devolución por Operador es generada por ACH COLOMBIA utilizando la causal que corresponda según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).</p>

<p>Para transacciones de depósitos Electrónicos como originadores débito y receptores débito tendrán un monto hasta 8 SMMLV que es lo que debe tener como saldo máximo.</p>	<p><i>Las transferencias interbancarias crédito y débito a Depósitos Electrónicos tiene un límite por transacción por cliente receptor.</i></p> <p><i>Nota: El control de limites transaccionales a depósitos electrónicos de manera mensual no es responsabilidad de ACH Colombia, toda vez que las entidades participantes del servicio son quienes deben implementar el mecanismo de control en su infraestructura tecnológica.”</i></p>
---	---

3.3.2. Especificaciones del formato NACHA-M.

A continuación se presenta lo dispuesto por el Capítulo 6 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante:

“FORMATO NACHA-M

6.1. GENERALIDADES DEL FORMATO

6.1.1. Antecedentes

Como resultado del acuerdo logrado entre las Cámaras de Compensación Automatizadas o sistemas ACH (Automated Clearing House) que operan en Colombia, ACH COLOMBIA y CENIT, se genera el presente documento que describe las Especificaciones Técnicas necesarias para efectuar el intercambio electrónico de transacciones en el formato NACHA1, adaptado al medio colombiano, el cual se denomina NACHA-M.

Las reglas operativas que rigen el contexto en el cual cada ACH utiliza este formato, son establecidas por cada ACH.

El formato que se describe en este documento se basa en el formato estándar NACHA del libro Operating NACHA Rules 2000, ajustado a las necesidades y normas colombianas.

Las definiciones o interpretaciones de este documento se deben seguir estrictamente.

6.1.2. Estructura de los archivos

Toda la información de transferencias interbancarias manejada en el sistema ACH COLOMBIA debe ser en formato estándar NACHA-M. Un archivo NACHA-M tiene seis (6) diferentes tipos de registros, cada uno con 106 caracteres de longitud sin carácter de fin de línea y las siguientes características:

ESTRUCTURA DE ARCHIVOS NACHA-M	
TIPO DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN
Registro de Encabezado de Archivo (Registro Tipo 1)	Identifica las entidades origen y destino inmediatos de las transacciones contenidas en el archivo. Incluye además la fecha, la hora y el identificador del archivo, que determinan al archivo de manera única.
Registro de Encabezado de Lote (Registro Tipo 5)	Identifica el Usuario Originador y describe brevemente el contenido del lote. La información de este registro aplica uniformemente a los registros detallados incluidos en ese lote. La fecha efectiva para las transacciones en este lote también está en este registro.
Registro Detallado de Transacciones (Registro Tipo 6)	Contiene la información suficiente para aplicar los débitos o créditos, tal como: Código de el participante Receptor, Número de la cuenta, Nombre, Tipo de transacción, Valor, entre otros. La información del Registro de Encabezado de Lote incorporada con la información de este registro describe completamente la transacción. Cada registro de detalle debe llevar un Número de Control o de Secuencia. Ver numeral 19.9 Manejo del Número de Secuencia en archivos.
Registro Adenda (Registro Tipo 7)	Este registro es utilizado para describir con mayor información un Registro de Detalle de Transacciones. Sirve para enviar información relacionada con la transacción. El Registro Adenda debe ser usado cuando se envían Transacciones Débito y Crédito, Prenotificaciones Débito y Crédito, y Transacciones de Devolución.
Registro de Control de Lote (Registro Tipo 8)	Este registro está compuesto de los contadores y los totales de control de las transacciones contenidas en un lote.
Registro de Control de Archivo (Registro Tipo 9)	Contiene los contadores y totales de control de las transacciones incluidas en el archivo. Así mismo, contiene el número de lotes y el número de bloques en un archivo. Se deben utilizar los registros de relleno que sean necesarios para completar bloques en múltiplos de diez (10) al final del archivo.

NACHA: National Automated Clearing House Association

6.1.3. Secuencia de los registros

La secuencia de los registros del formato NACHA-M, para Transacciones monetarias Crédito y Débito, de Prenotificación Débito y Crédito, de Devoluciones y Devoluciones por Operador, se muestra a continuación:



Existe un solo Registro de Encabezado y Control de Archivo por cada archivo y un solo Registro de Encabezado y Control de Lote por cada lote.

- Existen tantos Registros de Encabezado y Control de Lote, como lotes existan en el archivo.
- Existen múltiples Registros de Detalle de Transacciones dentro de un lote (no hay límite de registros dentro de un lote).
- El Registro Adenda asociado a cada Registro de Detalle de Transacciones Monetarias Crédito y Débito que se origine, es de uso obligatorio.
- Para las transacciones de Devolución, y de Devoluciones por Operador, el Registro Adenda es obligatorio.

6.1.4. Tipos de datos del formato NACHA-M

Los caracteres usados para la elaboración de archivos en formato NACHA-M están restringidos a 0-9, A-Z y espacios. Los valores EBCDIC entre "00" - "3F" y ASCII "00" - "1F" no son válidos. Los caracteres aceptados en el formato NACHA-M se muestran en la tabla Caracteres Aceptados por ACH COLOMBIA.

Los campos establecidos en el formato NACHA-M tienen las siguientes características:

- Alfanuméricos: Deben ser justificados a la izquierda, y completados con espacios a la derecha.

- Numéricos: Deben ser justificados a la derecha, sin signo y completados con ceros a la izquierda.

CARACTERES ACEPTADOS POR ACH COLOMBIA		
0	H h	X x
1	I i	Y y
2	J j	Z z
3	K k	.
4	L l	,
5	M m	;
6	N n	:
7	N ñ	-
8	O o	*
9	P p	/
A a	Q q	&
B b	R r	#
C c	S s	\$
D d	T t	%
E e	U u	=
F f	V v	
G g	W w	

Todos los campos alfanuméricos del archivo pueden tener los caracteres de la lista a excepción del Registro 6 Campo 5 Número de Cuenta Receptora.

6.1.5. Tipos de inclusión de datos

Para cada campo se indica el tipo de inclusión dentro del formato NACHA-M , la cual debe ser seguida estrictamente, así:

Mandatorio (M):

Indica uso obligatorio. Campo requerido y validado por el sistema ACH COLOMBIA para enrutar y procesar las transacciones correctamente.

Requerido (R):

Campo requerido y validado por la Entidad Financiera Receptora para procesar y aplicar con éxito la transacción. El sistema ACH no verifica el contenido del campo, pero verifica que el campo exista en el registro que se procesa.

Opcional (O):

Indica uso opcional a discreción participante que origina la transacción; puede brindar complemento a la información de la transacción.

No Disponible (N/D):

Existen campos “Reservados” cuya inclusión es “No Disponible” siempre indica que su uso está supeditado a lo que establezca el Operador ACH.

6.1.6. Descripción de campos del formato NACHA-M

El formato NACHA-M que se observa en cada Ficha Técnica, detalla el contenido de los formatos de los registros y define los valores requeridos y los elementos de datos. Los requerimientos y especificaciones como contenido y longitud de los elementos se ilustran en estos formatos.

El formato NACHA-M hace referencia a transacciones, causales y códigos que aplican para servicios PPD (Pagos de Depósito Directo y Pagos Preacordados), para las transacciones monetarias y de prenotificación débito y crédito, y para las transacciones de devolución entregadas por una Entidad Participante.

Este formato también hace referencia a las transacciones crédito, que aplican para el servicio CCD (Concentración de Fondos), para transacciones de Pago PSE, de acuerdo con el Anexo 7: Ficha Técnica NACHA- M, que se encuentra en el Manual de Operaciones PSE.

Para cada tipo de transacción se detalla la Ficha Técnica apropiada que se enmarca dentro del Flujo de Transacciones posibles en el sistema ACH COLOMBIA, según se describe en el numeral 6.2 Flujograma de Transacciones.

6.1.7. Validaciones de campos del formato NACHA-M

El sistema utilizado por ACH COLOMBIA realiza validaciones sobre el nombre del archivo enviado, y sobre cada registro contenido en el archivo en formato estándar NACHA-M, teniendo en cuenta el tipo de inclusión, y el contenido especificado para cada campo de acuerdo con el tipo de transacción.

Los tipos de errores que se presentan por invalidez en los campos del formato NACHA-M se resumen en los siguientes:

- Campos obligatorios que son suprimidos*
- Registros Obligatorios que son suprimidos*
- Contenido errado de los campos*
- Caracteres inválidos en los campos*
- Nombre de archivo errado*

Dependiendo del tipo de error que se presente durante el envío del archivo, el sistema de intercambio de información utilizado por ACH COLOMBIA y por las Entidades Participantes produce los siguientes tipos de respuestas:

6.1.7.1. Rechazo Total de Archivo

Conocido como error fatal o Rechazo Total de un archivo. Se produce cuando un archivo no pudo ser procesado por el sistema ACH COLOMBIA, al detectar errores de nombre, de formato o invalidez en algunos de sus campos o archivos mal ablocados. Tal es el caso de una transacción monetaria que no indica el valor de la transacción. En este caso ACH COLOMBIA no puede procesar dicha transacción porque la información no es

suficiente o porque los errores son críticos.

Cuando se presenta un Rechazo Total, ACH COLOMBIA no procesa el archivo, ni siquiera parcialmente y el participante debe corregir el error y re-enviar el archivo completo. ACH COLOMBIA genera mensajes de error de forma inmediata al envío del archivo y deja registro de los errores detectados (Ver Anexo 17: Avisos y Mensajes de Error).

6.1.7.2. Devolución por Operador

Conocido también como error formal o Devolución por Operador. Se produce cuando una transacción no puede ser procesada o aceptada por el sistema ACH COLOMBIA, por no cumplir con ciertas condiciones de formato estándar o contenido establecidas. Únicamente algunas validaciones producirán la generación de una transacción de Devolución por Operador por parte del sistema ACH COLOMBIA, con causales específicas (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador), para aquellos errores que no son altamente críticos o riesgosos para el sistema.

Cuando se presenta una Devolución por Operador, ACH COLOMBIA procesa las transacciones correctas y genera las Devoluciones por Operador correspondientes, indicando para cada transacción la descripción del error; el participante puede corregir las transacciones con error y enviarlas nuevamente en otro Ciclo.

En el siguiente numeral se amplía la información relativa a las Devoluciones por Operador como mecanismo de generación y uso del formato NACHA-M.

6.1.8. Devoluciones por operador

A continuación se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta para el manejo de las Transacciones de Devolución por Operador:

- El sistema ACHnet está en capacidad de realizar devoluciones parciales de los archivos de acuerdo con las condiciones de validación resultado del proceso de envío. El sistema extrae del archivo original las transacciones que no puede procesar, genera automáticamente un archivo de “Devolución por Operador”; recalcula los totales y reconstruye el archivo original, con las transacciones que no presentan inconsistencias; elimina también los valores de compensación de las transacciones extraídas, de las planillas de compensación normales.*
- El sistema despliega Avisos informativos, donde se presenta la causal de devolución por operador y su descripción, para que sean tenidos en cuenta por la Entidad Financiera Originadora (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).*
- El(los) archivo(s) de Devoluciones por Operador se pueden acceder utilizando la opción Recibir del sistema ACHnet y se identifican siguiendo el mismo estándar*

descrito en el numeral 6.1.10.1, pero utilizando la extensión RET.

- La estructura y ficha técnica detallada de los archivos de Devoluciones por Operador se muestra en el numeral 6.7 Ficha Técnica Transacción Devolución por Operador.

6.1.9. Manejo del número de secuencia de transacciones

A continuación se presentan algunos aspectos que se deben tener en cuenta en el manejo del Número de Secuencia en el formato NACHA-M:

- Las Entidades Participantes Originadoras al enviar transacciones deben siempre preparar archivos de manera que los registros de detalle dentro de los lotes estén en orden ascendente, no necesariamente consecutivos, de acuerdo con el Número de Secuencia asignado a cada transacción.
- Este número puede ser re-iniciado diariamente o puede ser re-iniciado únicamente cuando se termine la secuencia máxima de 7'000.000 transacciones permitida. En cualquier caso, la Entidad Financiera Originadora no podrá asignar secuencias repetidas o secuencias no ascendentes en un mismo día ya que esto será causal de Devolución por parte del Operador ACH.
- Si el participante originador opta por re-iniciar el Número de Secuencia únicamente cuando se termine la secuencia máxima permitida, debe asignar máximo 6'999.999 números de secuencia a las transacciones que origine.
- Así mismo, puede asignar un rango de secuencias para cada canal de origen específico. Antes de la asignación de este número es importante que el participante originador verifique los números previamente asignados (si el máximo - 6'999.999- se aproxima, es conveniente reenumerar, borrando las asignaciones previas repetidas), dejando un margen de transacciones sin asignación; por ejemplo, asignar máximo 6'500.000 de transacciones. En este caso, el participante originador debe conservar el Número de Secuencia del último registro de detalle, para que el siguiente archivo enviado comience con la secuencia siguiente a la del último proceso.
- Ya sea que la re-iniciación de la secuencia se haga diariamente o únicamente cuando se agote la secuencia máxima, es importante que el participante originador determine el mecanismo para identificar y ligar de manera única las transacciones originadas con las transacciones de Devolución que reciba, ya que esto le permitirá administrar adecuadamente las transacciones originadas, clasificar, devolver las respuestas a sus Clientes Originadores y aplicar las operaciones a los Usuarios Originadores por concepto de Devoluciones.
- Las transacciones de Devolución generadas por las Entidades Participantes Receptoras, mantienen el Número de la Secuencia de la transacción original, y otros campos como la fecha de transmisión o la Fecha Efectiva o Fecha de Proceso, que permitirán al participante originador localizar la transacción original y los datos relativos al Usuario Originador de la transacción.
- La Entidad Financiera podrá seleccionar el mecanismo más adecuado para identificar las transacciones que procesa.

3.3.3. Causales de devolución por operador.

A continuación se incluye lo dispuesto por el Anexo No. 3 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para participante:

“ANEXO 3. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN POR OPERADOR

TIPO	DESCRIPCIÓN
D01	La fecha efectiva es menor a la fecha de proceso.
D02	La fecha efectiva no es válida.
D03	Valor de la transacción no es numérico.
D04	El valor de la transacción de prenotificación es diferente de cero.
D05	El valor de la transacción monetaria es igual a cero
D06	El valor de la transacción excede el monto diario permitido por usuario, por cuenta, proveniente del mismo originador.
D07	Transacción que excede el límite. No autorizada.
D08	El número de secuencia del registro adenda es incorrecto.
D09	El indicador de registro adenda de la transacción no concuerda con el(los) registro(s) adenda(s).
D10	La causal de devolución en el registro de adenda es incorrecta.
D11	El número mínimo de registros de adenda para esta transacción es diferente de 1.
D12	El código de tipo de registro adenda es incorrecto.
D13	En la información relacionada con el pago en un débito. El campo referencia1, el campo descripción del servicio y/o código del usuario originador es vacío o contiene ceros.
D14	En la información relacionada con el pago en un débito, el campo código de cliente originador por servicio no es numérico.
D15	El nombre del usuario originador del lote es vacío.
D16	La identificación del usuario originador en el registro de control del lote no coincide con la del encabezado del lote.
D17	El número de cuenta receptora no es válida.
D18	El número de lote en el registro de control del lote no coincide con el del encabezado del lote.
D19	El código de la Entidad Financiera Originadora del lote es vacío o contiene ceros.
D20	El código clase de transacción en el registro de control del lote no es válido.
D21	El código de la Entidad Financiera Receptora de la transacción no es válido o dicha entidad no ha entrado en producción o está bloqueado
D22	El nombre del cliente receptor de la transacción es vacío.
D23	El número de identificación del usuario receptor de la transacción es vacío.

D24	<i>La descripción del lote es vacía.</i>
D25	<i>La descripción de un lote de Cuentas de Préstamo no es válida.</i>
D26	<i>Campo alfanumérico no alineado a la izquierda.</i>
D27	<i>La línea tiene Caracteres Especiales en el encabezado de lote o en la transacción.</i>
D28	<i>Devolución de una devolución.</i>
D29	<i>Devolución débito tardía.</i>
D30	<i>Entidad Financiera no puede procesar débitos.</i>
D31	<i>Lote duplicado en el mismo día, que no fue debidamente autorizado.</i>
D32	<i>Transacción no permitida en este ciclo.”</i>

3.3.4. 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 ACH Transferencias interbancarias en relación a los procesos y operación del servicio, las especificaciones del formato NACHA-M, las funciones asociadas al perfil ACHnet y las causales de devolución por operador, 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 en consonancia con el legislador, la sujeción al principio de finalidad de las órdenes de pago o transferencia de recursos que cursen en debida forma por el respectivo sistema de pagos de bajo valor. De esta manera el Artículo 2.17.2.1.17 del Decreto 2555 de 2010 introducido por el Decreto 1692 de 2020 bajo la rúbrica “Finalidad” dispone que: “Las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros a partir del momento en que tales órdenes hayan sido aceptadas por el sistema de compensación y liquidación” y, al efecto aclara que: “Se entiende que una orden de transferencia ha sido aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos de la respectiva entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor”.

En relación con el principio de finalidad contenido en el artículo 2.17.2.1.17 del D.255.2010, las ordenes de pago o transferencia de fondos del sistema ACH Transferencias se entienden aceptadas cuando se realiza el pago a la entidad, cumpliendo con los requisitos y controles de riesgo establecidos definidos como son; cumplir las especificaciones del Formato NACHA-M, estar dentro de los límites máximos establecidos, contar con las autorizaciones previas requeridas y cumplir los demás requisitos y criterios de validación sobre causales de devolución de que trata el Manuales de Operaciones que hacen parte de este reglamento.

3.4. Identificación de la cuenta del Banco de la República utilizada por la entidad para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema



Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 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 ACH Transferencias, es la cuenta de depósito del Banco de la República número 65810103 a nombre de ACH COLOMBIA, la cual está regulada por la Circulares DSP157 y DSP158 del Banco de la República.

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 ser participantes del sistema todas las entidades habilitadas por la ley para vincularse a los Sistemas de Pago de Bajo Valor en los términos del Decreto 2555 de 2010, sus modificaciones y reglamentaciones.

Tendrán acceso directo al sistema, mediante contratos de vinculación, los potenciales participantes de ACH COLOMBIA, una vez verificados los criterios de acceso de que trata el artículo 9 -Listado de requisitos para los servicios de ACH Colombia S.A.- del Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA S.A:

4.1. Requisitos para acceder al sistema de pago de bajo valor ACH Transferencias Interbancarias para entidad participante

Para obtener la calidad de participante del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA denominado ACH Transferencias Interbancarias, los postulantes deberán cumplir con los requisitos enunciados en el Capítulo I del Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA S.A. que indica lo siguiente:

“(…)

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.

CAPÍTULO 2

LISTADO DE REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS DE ACH COLOMBIA S.A.

Artículo 9. - Listado de requisitos para el servicio de ACH Transferencias Interbancarias

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

9.1. 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, en caso de que ello resulte aplicable.*

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.*

9.2. 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.*

9.3. Requisitos Técnicos.

1. *Cumplir con las especificaciones técnicas definidas y requeridas por ACH COLOMBIA estipuladas en el Manual del Servicio ACH Transferencias Interbancarias, el cual forma parte del presente Reglamento como Anexo.*
2. *Cumplir con los requisitos que defina 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 EASPBV. 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.

4.2. Documentación requerida para acceder al sistema de pago de bajo valor de ACH Transferencias

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 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.
- 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 Transferencias Interbancarias para entidad participante

Para que un postulante obtenga la calidad de participante del sistema de pago de bajo valor ACH Transferencias Interbancarias para entidad participante deberá cumplir con el procedimiento previsto en los artículos 19 y 20 del Reglamento de Acceso a los Servicios de ACH COLOMBIA S.A.

“Artículo 19.- Proceso de postulación y aprobación de CLIENTES de los servicios de ACH COLOMBIA

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 presente Reglamento, y allegar los documentos pertinentes, 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, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 17 del presente reglamento, 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. En el caso de los servicios de PSE Hosting, PSE para Pasarelas y/o Agregadores y Portal Bancos, la administración de ACH COLOMBIA aprobará o denegará la petición de acceso luego de verificar el cumplimiento de los requisitos de vinculación definidos en el presente reglamento de acceso.

Una vez notificada la decisión de 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. Una vez transcurrido este periodo de tiempo sin que se haya logrado realizar la vinculación del CLIENTE, y este continúa requiriendo interés en acceder a los servicios, ACH COLOMBIA podrá solicitarle adelantar un nuevo trámite de vinculación.

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 establecidos en el presente reglamento- y los Manuales de Servicio expedidos por ACH COLOMBIA para cada servicio.

Las decisiones tomadas en el Comité de Acceso no serán objeto de ratificación o aprobación posterior por parte de la Junta Directiva, excepto cuando se contrarie 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.

Artículo 20.- Proceso de postulación y aprobación de CLIENTES para los Sistemas de Pago de Bajo Valor administrados por ACH COLOMBIA.

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 artículo 21 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 Transferencias Interbancarias 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. Esto enmarcado en las siguientes fases:

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
------------------------------------	------------

*Etapa en la cual se debe divulgar a los demás participantes para que realicen las configuraciones a que haya lugar.

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. ESQUEMA DE CALIDAD Y CONTROL DEL 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 sistema de pago de bajo valor. 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 el sistema ACH COLOMBIA no entrega la información de salida de las Transacciones Débito o Crédito de los participantes si estos no sitúan los recursos resultantes del proceso de liquidación en la cuenta de ACH COLOMBIA CUD designada en el Banco de República, en el caso de participantes no vigilados deben adicionalmente haber constituido previamente un prefindeamiento en los términos establecidos en el Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante, que hace parte del presente reglamento. En consecuencia, para aquellos participantes o actores no vigilados se les exigirá contar con una cuenta CUD en el Banco de la República o una cuenta de ahorros o corriente en un establecimiento de crédito de la cual sea titular y constituir un prefindeamiento en los términos establecidos en el manual de servicios (ver numeral 3.2 de este reglamento).

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 y poder identificar señales de alerta temprana. En caso de identificarse alguna alerta en el desarrollo de los ciclos diarios, ACH Colombia procederá a comunicarse con la entidad

participante y realizará los acuerdos operativos a que haya lugar dentro del mismo día, como por ejemplo posponer archivos en ciclos posteriores o realización de ajustes parciales. Si la entidad participante no realizará el pago de la obligación de valores de la compensación al final del día, ACH Colombia no procesará órdenes de pago o transferencia de fondos de los usuarios de este participante, en el caso de detectar algún impacto considerable a los demás participantes, ACH Colombia informará oportunamente a cada uno sobre la situación presentada.

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. 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 de liquidez, el riesgo crediticio, 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.

El primer evento, esto es, atinente al riesgo de liquidez, corresponde a la ocurrencia de incidentes que permiten establecer que una Entidad Participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pueda darle cumplimiento en un momento próximo en el tiempo.

El segundo evento corresponde a la ocurrencia de incidentes que permitan establecer que una Entidad Participante no podrá cumplir con la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en forma total o parcial a su vencimiento y, su cobro, en el evento de ser viable, requerirá del despliegue de actividades tales como acciones legales

o el hacerse parte en un proceso liquidatario o concursal, entre otras cargas.

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

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 no disponga de recursos suficientes 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 situaciones que representen un incumplimiento o puedan comprometer los riesgos de liquidez, solvencia o de otro tipo, se procederá a clasificar el evento; y se seguirá el procedimiento definido en el “Manual de Riesgo Sistémico” que hace parte de este reglamento.

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 la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en forma total o parcial a su vencimiento y, su cobro, en el evento de ser viable, requerirá del despliegue de actividades tales como desplegar el trámite para lograr la efectividad de las garantías (si existen), el inicio de una acción legal o el hacerse parte en un proceso liquidatario o concursal, entre otras cargas.

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 liquidatorios, se procederá así:

- a) En primer término, se procederá cuando sea del caso, a tramitar el bloqueo de 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 los recursos disponibles por la entidad intervenida.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, indagada la fecha y hora de la liquidación, se procederá a decantar la información transaccional correspondiente, separando las operaciones previas a la toma de posesión de aquellas ocurridas con posterioridad.
- d) Establecido el valor de las transacciones previas a la toma de posesión, se entrará a discernir el grado en que las mismas hayan sido objeto directo de compensación legal. En efecto, desde el momento de la autorización por parte de una Entidad Financiera, ésta adquiere una obligación clara, expresa, actualmente exigible y de naturaleza dineraria de honrar su importe a las restantes Entidades participantes que actúen en su condición de adquirentes y el Sistema de Pago en general; obligación que es susceptible, por tanto, de compensación legal con las obligaciones que mantengan a su favor los restantes participantes del Sistema de Pago y su administrador.
- e) El valor insoluto de la posición en Contra de la Entidad intervenida antes y después de la toma de posesión descontado la compensación legal y los pagos, determinará los valores objeto de cobro o recuperación a través del cobro y la realización de garantías (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 relación con el esquema de calidad), no son plenamente indemnizatorias del daño que los errores y conductas allí descritas puedan causar, y se refieren únicamente a los daños sistémicos. En consecuencia, atienden con exclusividad la

calidad de la red en términos de mitigar el riesgo operativo y sistémico generado por el

incumplimiento de las normas establecidas, por lo que no inhiben a los afectados de emprender las acciones de que dispongan, con el fin de obtener plena indemnización frente al daño sufrido.

El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para las Entidades Financieras y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones no monetarias, transacciones monetarias y devoluciones. Son eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, los que se describen en los Manuales de Servicios: "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 Financieras partícipes, 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.

El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para la Entidad Financiera y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones no monetarias, transacciones monetarias y devoluciones.

A continuación, se presentan los eventos sancionables del esquema de calidad, junto con su respectiva sanción (Anexo 6 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante). Se utiliza la siguiente nomenclatura: EF, entidad financiera y ACH, ACH Colombia.

EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD

N o .	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
1	Enviar transacciones por error propio, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Financiera.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos o Créditos	EF

2	Afectar más de una vez o por valor diferente la cuenta de un usuario como consecuencia de haber iniciado más de una solicitud de reversión para una misma transacción a través del módulo de reclamos o de otro canal.	½ DTF sobre el valor en exceso o en defecto de las transacciones adicional o errada, mínimo ½ SMLVD.	Débitos Créditos	EF
3	Aplicar o contabilizar una transacción en una fecha diferente a la Fecha Efectiva indicada por ACH COLOMBIA o dejar disponibles los fondos en la cuenta del usuario Receptor después del ciclo máximo definido.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Crédito	EF
4	Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Débitos Créditos	EF
5	Afectar la cuenta de un usuario más de una vez o por un valor diferente al solicitado en la transacción.	½ DTF sobre el valor en exceso o en defecto de las transacciones adicional o errada, mínimo ½ SMLVD.	Débitos Créditos	EF
6	Enviar una transacción monetaria sin haber prenotificado la misma o sin contar con las autorizaciones respectivas.	½ SMLVD por cada transacción.	Débito	EF
7	Aplicar una transacción sin validar la identificación del usuario Receptor para transacciones débito o para transacciones crédito cuando sea solicitada por el usuario	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
8	Devolver transacciones no monetarias de forma tardía.	½ SMLVD por cada transacción de devolución no monetarias enviada de forma tardía, por cada día hábil de retraso.	Crédito	EF

No	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
9	Devolver transacciones monetarias de forma tardía.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Crédito	EF
10	Devolver una transacción monetaria por no haber validado correctamente la prenotificación (cuenta y/o identificación).	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
11	Devolver una transacción sin justa causa.	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
12	No solucionar en los plazos definidos el reclamo interpuesto por una Entidad Financiera, por no aplicar ni devolver una transacción monetaria recibida de otra Entidad Financiera.	Reintegro automático del valor de la transacción que no fue aplicada ni devuelta.	Crédito	EF
13	Contestar reclamos, solicitudes o reversiones después de los plazos definidos.	½ SMLVD por cada día calendario de retraso.	Débitos Créditos	EF ACH
14	Pagar el valor de compensación dentro de los diez (10) minutos siguientes al plazo máximo de pago establecido.	1 SMLVM por cada pago tardío.	Débitos Créditos	EF
15	Pagar el valor de compensación después de los diez (10) minutos siguientes al plazo máximo de pago establecido, pero antes de sesenta (60) minutos en los ciclos 1, 2, 3 y 4 o antes de treinta (30) minutos en el ciclo 5, contados a partir de la hora máxima de pago normal	2 SMLVM por cada pago tardío.	Débitos Créditos	EF

	establecida para cada ciclo.			
16	Pagar el valor de compensación después de sesenta (60) minutos en los ciclos 1, 2, 3 y 4 o después de treinta (30) minutos en el ciclo 5, contados a partir de la hora máxima de pago normal establecida para cada ciclo, o no pagar la compensación.	3 SMLVM por cada pago tardío. Adicionalmente no se procesan los archivos enviados por la entidad acreedora a ACH COLOMBIA y se adiciona el costo de reprocesar los archivos en ACH COLOMBIA.	Débitos Créditos	EF

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

No	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
17	Iniciar un proceso de reclamación por error del usuario Receptor, al no aceptar que ha dado previamente al usuario Originador una "Autorización de Recaudo" para debitar su cuenta.	½ SMLVD por cada proceso de reclamación errado.	Débitos	EF
18	Enviar transacciones erradas y/o duplicadas que fueron recibidas correctamente desde la Entidad Financiera hacia ACH COLOMBIA, que impliquen su reversión manual posterior en otra Entidad Financiera.	½ SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	ACH
19	Procesar una transacción en diferente fecha a la Fecha Efectiva indicada.	SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	ACH
20	Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Débitos Créditos	EF
21	Enviar transacciones por error del usuario Originador, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Financiera.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	EF
22	Enviar transacciones con Información incorrecta al destinatario, es decir, que la información al destinatario o no contemple la información mínima establecida como estándar en ACH COLOMBIA.	½ SMLVD por cada transacción con información errada, con un tope máximo de 20 SMLVM.	Débitos Créditos	EF

23	Enviar transacciones que por error del usuario Originador queden doblemente aplicadas en la Entidad Financiera Receptora.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	EF
----	---	---	---------------------	----

No	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
24	Solicitar tiempo adicional para transmisión de archivos.	1 SMLVM por cada solicitud de tiempo adicional en cada ciclo sea utilizado o no por la Entidad Financiera solicitante.	Débitos Créditos	EF
25	Dejar transacciones PSE pendientes por un lapso mayor a los tiempos establecidos en el Manual de Operaciones PSE.	1 SMLVD por cada transacción, con un tope máximo de 2SMLVM por cada entidad.	PSE	EF
26	No tener los ajustes tecnológicos y/o operativos para enviar transferencias interbancarias a una nueva Entidad Financiera vinculada a la cámara de compensación de ACH Colombia; o no tener los desarrollos para enviar y/o recibir transferencias a nuevos códigos de transacciones	1 SMLVM si en la fecha de salida a producción de la nueva Entidad Financiera y/o de los nuevos códigos de transacciones las Entidades no tienen los desarrollos para hacer transferencias, el valor de la sanción se cobrar por cada mes que se demore la Entidad para tener la totalidad de sus desarrollos listos para transferir a la nueva EF y/o nuevos códigos de transacciones	Débito Crédito	EF

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 las Entidades Financieras 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.

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

El comité de Análisis de Reclamos está regulado en el numeral 2.8, el Anexo No. 6 y el Capítulo 3 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante.

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.

“(…)

2.8. COMITÉ DE ANÁLISIS DE RECLAMOS

2.8.1. 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, 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.

2.8.2. 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 radicas en el módulo de reclamos del facturador de ACH Colombia.

2.8.3. Partícipes

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.

2.8.4. 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.*

2.8.5. 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.

2.8.6. Periodicidad de las reuniones

El comité se reúne cuando las circunstancias así lo requieran.

2.8.7. 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.

2.8.8. 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.

2.8.9. 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.

2.8.10. Actas

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

2.8.11. 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.

(...)"

5.4.2. Esquema de Calidad

A continuación, se transcribe lo dispuesto por el capítulo 3 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

“ESQUEMA DE CALIDAD

3.1. INTRODUCCIÓN

El presente esquema tiene como finalidad primordial, mantener el servicio de ACH COLOMBIA 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 del mismo que se caracterice por su calidad, transparencia, moralidad, celeridad, eficiencia y 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 participantes. 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 del mismo, concebida como la minimización de los riesgos inherentes a actuaciones incorrectas o defectuosas de los partícipes.

3.2. 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 las Entidades participantes frente a un reclamo de un cliente, que en primer término se dé solución al impase del cliente por parte de su Entidad Participante, y posteriormente se entre a discernir la responsabilidad de una u otra Entidad.

Las conductas descritas previenen a las Entidades participantes partícipes, 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 las Entidades, 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 de el 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 y trabas en la red.

El Esquema de Calidad no libera de la responsabilidad a ninguna Entidad Participante vinculada al sistema de ACH COLOMBIA, de las obligaciones incluidas en el Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre ACH COLOMBIA y las Entidades participantes.

3.3. 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 las Entidades 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 (Ver numeral 2.8. Comité de Análisis de Reclamos de este manual).

3.4. PROCEDIMIENTO

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.

3.4.1. 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), Ver Documento Relacionado: Instructivo Cálculo de Sanciones e Instructivo Módulo de Reclamos.

Lo anterior permite a ACH COLOMBIA consolidar la información y a las Entidades Participantes afectadas 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.

3.4.2. Producción de Reportes de Liquidación de Sanciones

Con base en la información consolidada, ACH COLOMBIA genera dos (2) reportes de liquidación por cada Entidad Participante partícipe 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 (si 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 todas las Entidades participantes de la disponibilidad de los reportes definitivos en el módulo de facturación.

3.5. 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, según se describe en el numeral 6.9. Archivo de pagos NACHA-M Seguridad Social.

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, numeral 2.8. 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 de el 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 las cinco (5) Entidades 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 una Entidad Participante delegada.

Esta situación debe ser informada por ACH COLOMBIA con anterioridad a los partícipes del Comité, con el fin de citar a la entidad delegada.

3.6. OTROS MOTIVOS DE INCONFORMIDAD CON LOS REPORTES DE LIQUIDACIÓN

La Entidad 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 partícipe en su contra, puede dentro de la misma oportunidad señalada en el numeral 7.5 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 todas las Entidades participantes sancionadas, en tanto se precisa o ajusta el Esquema de Calidad.

3.7. EXCEPCIONES

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.

3.7.1. 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 participantes los eventos programados de las Entidades participantes y los propios de ACH COLOMBIA, a más

tardar al siguiente día hábil de conocer la información. La Entidad 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. Por lo tanto, no se exime de pago de sanción los eventos 16, 17, 18, 19, 20 y 21 según se describen en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad.

3.7.2. Situaciones No Previsibles

Para situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el participante afectada debe informar a ACH COLOMBIA dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, quien a su vez informa a las demás Entidades Participantes dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, después de recibida la notificación u ocurrido el evento (en el caso de ACHCOLOMBIA).

3.8. EVENTOS SANCIONABLES

El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para el participante y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones no monetarias, transacciones monetarias y devoluciones. El detalle de cada uno de los eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, se describen en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad; Ver Documento Relacionado: Instructivo de Cálculo de Sanciones. En este anexo se utiliza la siguiente nomenclatura para identificar la entidad a sancionar:

EP: Entidad
Participante. ACH:
ACHCOLOMBIA.
(...)"

5.4.3. Anexo 6 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

El anexo 6 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante se encuentra disponible en el numeral 5.3.1 de este reglamento.

5.4.4. 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*

Aprobación de las decisiones de los Comités Técnicos. Las decisiones tomadas en los Comités no serán objeto de ratificaciones o aprobaciones posteriores por parte de la Junta Directiva .

5.5 Las sanciones como medio para la prevención de riesgos

Las conductas descritas en los Manuales de Operaciones como causales de sanción previenen que las Entidades Financieras 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. Las Entidades Financieras 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

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.

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.

No obstante lo anterior, cuando una situación en la que esté inmerso un participante corresponda a un evento de riesgo de liquidez, se procederá de la siguiente forma:

- ACH Colombia notificará la ocurrencia del evento y cuantificará las obligaciones no cubiertas pendientes de pago, si las hay.
- La Entidad Participante por su propia iniciativa y, en su defecto, por requerimiento de ACH Colombia, enviará una comunicación escrita a ACH Colombia explicando la situación y formulando una propuesta de pago a corto plazo.
- ACH Colombia evaluará la situación y autorizará para efectos de enfrentar el riesgo liquidez requerirá al participante para que proponga mecanismos de solución.
- Cuando la Entidad Participante que incumpla tenga constituidas garantías a favor de ACH Colombia, se procederá a la aplicación de las mismas.
- El compromiso de pago de la Entidad Participante que incumpla deberá ser suscrito por su representante legal.
- ACH Colombia podrá en el evento de riesgos que alcancen una dimensión relevante condicionar la continuidad del participante, a la entrega de garantías o colaterales a satisfacción de ACH Colombia, en atención a que el incumplimiento de la compensación por defectos en la liquidez de uno de sus participantes comporta un alto riesgo para el sistema.
- De ser necesario ACH Colombia hará efectivas e iniciará el proceso de ejecución de garantías y liberación consiguiente de los recursos garantizados por los colaterales, si estos existen; iniciará las acciones de cobro y recuperación del dinero y/o se hará parte de resultar necesario en el respectivo proceso liquidatorio correspondiente.
- 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; se les exigirá que constituya un prefindeamiento de recursos de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante (ver 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.

Además de lo anterior se debe resaltar que en el Manual de riesgo sistémico también se identifican posibles situaciones que conlleven a la materialización de riesgos de liquidez de los participantes, que pueden llegar a afectar de forma negativa al sistema de pago de bajo valor; así como el establecimiento de límites que pueden llevar a sanciones.

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.

Los delitos de lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT) se han convertido en una de las más significativas amenazas no solo para el desarrollo del sistema financiero, sino para los mercados en general. Por esta razón surge la importancia de prevenirlos y controlarlos, jugando un papel fundamental las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ACH COLOMBIA ha decidido implementar un sistema de administración de riesgos de LA/FT con el fin de detectar las operaciones que puedan ser utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas. A continuación, se presentan los principales principios de SARLAFT de ACH Colombia:

- 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 el informe, 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.
- En las transacciones siempre se deberá contar con la identificación del originador, de conformidad con lo exigido en las normas vigentes, buscando que se pueda saber desde la entidad financiera del destinatario de los recursos quién o quiénes enviaron los recursos. Los recursos a los que se hace referencia en el presente literal corresponderán a recursos que se encuentren dentro del sector financiero colombiano y que deban ser transferidos de un banco a otro.

- El SARLAFT de la Compañía debe permitir detectar operaciones sospechosas en las que se pueda utilizar a ACH COLOMBIA por parte de sus clientes en la canalización de recursos de origen ilícito hacia la realización de actividades terroristas o que pretendan el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades y de informar oportunamente de ello a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). No obstante, lo anterior y debido al carácter de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que tienen algunos de los clientes de ACH COLOMBIA, no se efectuará SARLAFT sobre los mismos.
- En los eventos en los cuales las autoridades con funciones en la lucha contra el lavado de activos y financiación del terrorismo identifiquen de manera particular y soliciten por intermedio de los organismos que luchan contra el lavado de activos y financiación de terrorismo un monitoreo especial de cierto tipo de operaciones o de clientes, se debe contar con procedimientos que le permitan a ACH COLOMBIA atender oportunamente tales solicitudes y reportar sus resultados en las condiciones que en cada caso se determinen.
- Los factores de riesgos y los riesgos asociados expresados en este manual serán la guía para determinar y ubicar cada uno de los eventos que genere un riesgo de lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Las medidas que toma ACH COLOMBIA para asegurar el cumplimiento de las políticas del SARLAFT se desarrollan en el deber del Oficial de Cumplimiento de velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas del SARLAFT, así como promover los correctivos correspondientes. Adicionalmente, por medio de la divulgación de las políticas y procedimientos consagrados en el manual SARLAFT, la entidad asegura su cumplimiento.
- En el proceso de vinculación de funcionarios, ACH COLOMBIA utiliza los servicios de una entidad especializada para el proceso de selección. Dentro de dicho proceso la validación del cumplimiento de los trámites exigidos está a cargo de la Dirección de Talento Humano y Administración.

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), 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.

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de ACH Colombia tiene como objetivo definir el alcance de la Gestión de Continuidad del Negocio (GCN), asegurar que los objetivos están claramente establecidos, entendidos y comunicados, establecer el compromiso de la alta dirección con la GCN, y asegurar que los recursos, roles y responsabilidades de la GCN han sido asignados

El SGCN contiene como objetivos:

- Contar con los procedimientos y acciones necesarias que aumenten la capacidad de una efectiva respuesta, recuperación y restablecimiento de los servicios críticos de la compañía, ante un evento de crisis o de interrupción del negocio, evitando pérdidas considerables de tipo financiero, legales, reputacionales y eficiencia operativa por no disponibilidad.
- Asegurar que los procesos, las personas, las instalaciones, la tecnología, la información, los proveedores y servicios públicos necesarios para soportar los servicios críticos, estén disponibles para mantener un nivel de servicio aceptable, mitigando el impacto que estos eventos adversos puedan generar y garantizando un retorno a la operación normal de una manera ordenada y efectiva después de superado el evento adverso.
- Apoyar a la alta dirección de una manera efectiva en la toma de decisiones acertadas en el proceso de administración de crisis y de retorno a operación normal una vez sea superado el evento adverso.

ACH COLOMBIA es consciente de la importancia y del valor que se obtiene de una adecuada administración del riesgo en todas sus instancias, especialmente en los últimos años en los que la compañía ha tenido un desarrollo importante de nuevos servicios y un crecimiento sostenido de las operaciones realizadas. Este continuo desarrollo ha generado una mayor complejidad en los procesos internos de la compañía, así como un crecimiento en la estructura organizacional y en la plataforma tecnológica que soporta cada uno de los servicios. Por esta razón ACH COLOMBIA está comprometida con el diseño, implantación y operación del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular básica jurídica 029 /14, PIII,TIV, cap. VI.y cualquier norma que las modifique o reemplace.

ACH COLOMBIA ha decidido implementar un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos que comprende el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) entre otros, por lo cual, la metodología de Gestión de Riesgos referida en el presente documento se regirá por lo definido por el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos (SIGR) de ACH COLOMBIA.

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

- Integrar el marco, plan y proceso de gestión de riesgo operativo en todos los procesos de la compañía.
- Fortalecer la cultura y práctica continua de la administración del riesgo operativo, haciendo participes 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

operativos.

- Establecer e implantar la metodología para la ejecución del proceso de gestión de riesgo, (la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos en el marco del contexto de ACH, y procesos de información, comunicación y divulgación)
- Aprobar los niveles de apetito y aceptación del riesgo operativo por parte de la Junta Directiva.
- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración de los riesgos operativos.

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 seguridad 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 e 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 continúan 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 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 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 procesan, 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:

- i. Disponer de recursos suficientes para garantizar la Compensación y Liquidación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas, al final de cada Ciclo de Operación, sin perjuicio de que el Sistema ACH COLOMBIA no procese órdenes que no cumplan con esta condición.
- ii. Contar con planes de contingencia y de seguridad informática, para garantizar la continuidad de la operación en el Sistema ACH COLOMBIA.
- iii. Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en los manuales de servicio.
- iv. Tomar las medidas y realizar los controles para garantizar la seguridad en las transacciones.
- v. Informar a sus usuarios 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.
- vi. 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.

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:

- i. 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.

Lo anterior en concordancia con el *Manual de servicios ACH Transferencias interbancarias para entidad participante*, que hace parte de este reglamento, especialmente en sus numerales 4.2 y 4.3

- ii. Proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.
- iii. 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.
- iv. 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 y 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 del debido proceso y 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.

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

Los siguientes serán los eventos en los cuales se configura el incumplimiento de las obligaciones del numeral 6.1. del presente reglamento, así como las demás que se establezcan ACH COLOMBIA, a cargo de los participantes y se respectiva sanción:

N°	EVENTO	SANCIÓN	BENEFICIARIOS
1	No Disponer de recursos suficientes para garantizar la Compensación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas, al final de cada Ciclo de Operación, sin perjuicio de que el Sistema ACH COLOMBIA no procese órdenes que no cumplan con esta condición.	La sanción corresponderá a la definida para este evento en el esquema de calidad	Los demás participantes del Sistema
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 los manuales de servicio.	(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) SMLMV	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.	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema
9	Para el adquirente no vigilado por la SFC, no cumplir con su obligación de trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios.	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema

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, en concordancia con el anexo 6 y en el numeral 3 del Manual de servicio ACH Transferencias Intercambiarías para entidad participante.

6.5. Procedimiento 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.

ACH COLOMBIA informará por escrito al CLIENTE 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 encuentre de que el participante incurrió en alguno de los eventos de incumplimiento de obligaciones contemplados en el numeral 6.4, el 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 y 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 Transferencias .

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. Los criterios aplicables al funcionamiento del Comité de Acceso serán los 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

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.

6.6.2. Causales y procedimiento 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. La cancelación del participante de su inscripción en el registro de adquirentes no vigilados de 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.

Procedimiento de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA 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.

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.

6.6.3. 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 participe 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. Sin perjuicio a lo establecido en el 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.
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 grave 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 suspensión o 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.

Procedimiento de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA 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.

Sí el Comité de Acceso luego de valorar las evidencias presentadas encuentra que el participante se encuentra incurso en una causal de exclusión, definirá su exclusión, el Representante legal de la entidad comunicará por escrito la decisión al participante.

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

7. CONTINGENCIAS

El esquema previsto para ser utilizado en casos de Contingencias de cada participante por fallas en algunos puntos del proceso de ACH COLOMBIA está consagrado en el Manual de Servicios de ACH Transferencias. Dicho documento las define en los numerales 2.1.4.2., 2.5.6, 4.5 y 5.3.5 que se presenta a continuación:

7.1 Numeral 2.1.4.2 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

“(…)

2.1.4.2. Contingencias

En caso de fallas en el sistema de procesamiento en ACH COLOMBIA, se debe aplicar el Esquema de Contingencias definido en el numeral 4.4 Esquema de Contingencias.”

7.2 Numeral 2.5.6 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

2.1.1. Contingencias en el sistema SEBRA (CUD)

“En caso de que existan fallas en el sistema SEBRA del Banco de la República, la Entidad Financiera debe notificar a ACH COLOMBIA la falla, que es verificada por ACH COLOMBIA directamente en el Banco de la República. De acuerdo con la hora de reporte de la falla, la Entidad Financiera es eximida o sancionada según lo establecido en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad.”

7.3 Numeral 4.5 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

“(…)

4.1. ESQUEMA DE CONTINGENCIAS

Se describe a continuación el esquema previsto para ser utilizado en casos de Contingencias en el participante por fallas en los diferentes mecanismos existentes para que las Entidades Participantes puedan resolver situaciones que no les permite generar o transmitir los archivos asociados al servicio de transferencias Interbancarias por ACH Colombia.

A continuación, se encuentra el procedimiento de contingencia para el evento en que se presenten incidentes que les desvíen su operación normal de trabajo.

4.5.1. Matriz de Escalonamiento por Contingencia

Durante la operación normal de generación, envío y recepción de archivos de transferencias

Interbancarias de ACH COLOMBIA, se pueden presentar diferentes tipos de fallas técnicas que impidan a las Entidades Participantes el envío y recepción de estos; las fallas se pueden presentar bajo los siguientes escenarios a los cuales previendo la ocurrencia de cualquiera de estas situaciones, ACH COLOMBIA ha dispuesto una serie de actividades de manera que las Entidades Participantes recurran a ellas como estrategias de contingencia, con el fin de asegurar la disponibilidad del Servicios. A continuación, se especifica, para cada escenario, las diferentes estrategias que podrán aplicar dependiendo de las condiciones técnicas, físicas y logísticas que tenga en el momento de su ocurrencia

4.5.1.1. Sebra - Inconveniente Para el Acceso al Portal

- Actividades descritas en la circular reglamentaria externa DGT-273 (Contingencias Banco de la Republica) convenio para acceder a oficinas de una entidad amiga para tener acceso a un terminal de SEBRA. La Entidad Participante en problemas podrá solicitar a otra Entidad Participante que le permita operar desde sus instalaciones, sin que se requiera informar la activación de esta contingencia al Banco de la República, en razón a la disponibilidad del portal de servicios W-SEBRA. Bajo este esquema, dicha estrategia se constituye en un servicio prestado entre las Entidades Autorizadas, en el cual la Entidad vecina acepta prestar su canal. Se debe tener en cuenta que es necesario reconfigurar las carpetas de entrada y salida del Gateway antes y después de la contingencia en la estación prestada por la Entidad vecina. Los demás procedimientos serán los mismos que se ejecutan cuando se trabaja desde la estación propia de la entidad.
- Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300 informando la situación presentada.

4.5.1.2. Cargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado :ACH)

En el evento de identificar incidencias asociadas en el servicio de ACH que afecten la transmisión de archivos, el participante deberá radicar la solicitud a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager notificando la incidencia y a su vez adjuntando el archivo NACHA - M a cargar en el aplicativo ACHNET cifrado, por otra parte el participante deberá manifestar en el caso hacerse acreedora del conocimiento de riesgos, aceptación de responsabilidad y así mismo debe remitir la siguiente información para procesar su solicitud:

- Nombre del archivo NACHA -M
- Valor transacciones débito.
- Valor transacciones crédito.
- Valor total del archivo.
- Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad.
- Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo.
- La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación

ante ACH. Posteriormente deberá comunicar el incidente al área de operaciones.

Como segunda alternativa el participante puede enviar al correo electrónico procesamiento@achcolombia.com.co, el archivo NACHA -M cifrado.

La información que debe contener el correo electrónico es la siguiente:

- Nombre del archivo NACHA -M
 - Valor transacciones débito.
 - Valor transacciones crédito.
 - Valor total del archivo.
 - Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad.
 - Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo.
 - La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación ante ACH.
- Si los usuarios para el ingreso ACHNET y el administrador son bloqueados simultáneamente, desde ACH COLOMBIA, se realiza el desbloqueo del usuario del Administrador de Usuarios primario a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager.
 - Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300 o al celular 3134596869 o enviar un correo electrónico a cuenta911@achcolombia.com.co.

4.5.1.3. Descargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado: ACH)

- Comunicarse directamente con el área de Operaciones de ACH COLOMBIA: Gerencia de Entrega.
- Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300
- Si se presentan problemas de acceso en la aplicación de ACHNET, y el archivo se encuentra cifrado, desde la Gerencia de Entrega se enviará por correo electrónico.
- Si los usuarios para el ingreso ACHNET y el administrador son bloqueados simultáneamente, desde ACH COLOMBIA, se realiza el desbloqueo del usuario primario a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager.

4.5.1.4. Demora en los cierres de Ciclo Operacionales de ACH

- Comunicarse directamente con el área de Operaciones de ACH COLOMBIA: Gerencia de Procesamiento.
- Comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300

4.5.1.5. Problemas de Encriptación o Certificados de Archivos Nacha -m

- Radicar solicitud a través Centro Integral de Servicios vía, Service Manager y comunicar el incidente

- al área de operaciones y a la mesa de servicio de ACH COLOMBIA.*
- *Comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300; a los celulares: 3155949415 - 3138929583, y se dará el paso a seguir dependiendo de caso que se esté presentando.*
 - *En caso de tener problemas en el envío archivos por vencimiento de certificados digitales de Certicámara comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300 o a los celulares: 3155949415 - 3138929583, y se dará el paso a seguir dependiendo de caso que se esté presentando.*

4.5.2. Contingencias en el proceso de transmisión

La Entidad Participante cuenta con un canal dedicado para la transmisión de datos hacia y desde ACH COLOMBIA. En caso de no poder establecer comunicación con ACH COLOMBIA utilizando su canal principal, o su sistema alternativo automático, el participante debe ejecutar la lista de chequeo.

Si no se logra resolver el inconveniente, el participante debe seguir el procedimiento definido para el tipo de contingencia previo seleccionado (contingencia básica), o utilizar alguna de las opciones disponibles definidas como contingencia extrema. En cualquier caso, los archivos de transacciones deben ser remitidos por cualquiera de los medios posibles, dentro de los horarios máximos definidos en el Capítulo 3, Ciclos de Proceso y Horarios.

4.5.2.1. Lista de Chequeo

La Entidad Participante debe verificar uno a uno los siguientes elementos de control de la lista de chequeo para lograr establecer comunicación efectiva con ACH COLOMBIA:

- *Verificación Inicial Estación de Trabajo: Validar si la estación de trabajo se encuentra correctamente conectada tanto a las fuentes de poder como red de comunicaciones. En el caso de encontrarse problemas en la estación de trabajo, el participante debe corregirlo, La Entidad Participante debe contar con una estación de trabajo de “backup”, que permita realizar las mismas actividades que se realizan en la estación de trabajo principal.*
- *Detección puntual de fallas en la red: Detectar los lugares donde posiblemente pueda presentarse un mal funcionamiento con las comunicaciones en particular. En este caso debe contactar a la persona responsable de las comunicaciones en el participante*
- *Si las pruebas dan como resultado inconveniente en las comunicaciones, se debe documentar el problema y reportarlo a ACH COLOMBIA con el fin de hacer las pruebas de conexión e informar la situación al proveedor de servicios de telecomunicaciones y monitorear que la solución se dé dentro de los tiempos máximos establecidos.*

4.5.2.2. Contingencia Básica

Si seguidos los procedimientos anteriores, se encuentra que el problema no puede ser solucionado inmediatamente, el participante debe utilizar la contingencia básica



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS

seleccionada y probada con anterioridad por el participante y por ACH COLOMBIA.

La Entidad Participante debe notificar a través de los funcionarios autorizados a ACH COLOMBIA, la situación de contingencia con anticipación suficiente para hacer el envío y recepción de transacciones, de forma exitosa y dentro de los horarios máximos establecidos, teniendo en cuenta los volúmenes de transacciones y la capacidad de los canales de contingencia básica.

ACH COLOMBIA prepara el ambiente de contingencia necesario (equipos, programas y usuarios), para que el participante pueda establecer la comunicación exitosa por este medio.

El mecanismo alternativo o contingencia básica disponible es la transmisión utilizando Internet mediante archivo encriptado. A continuación, se describe en forma detallada cada uno de ellos.

CONTINGENCIAS BÁSICAS PRESELECCIONADAS	
Mecanismo Alternativo	Descripción
Conexión Por enlace dedicado de contingencia	Si el problema es originado por fallas en el enlace o en los equipos de comunicaciones del enlace principal, el participante puede conectarse a través del enlace alternativo. Esto se logra acudiendo a la URL entregada por el proveedor para tal fin.

CONTINGENCIAS BÁSICAS PRESELECCIONADAS	
Mecanismo Alternativo	Descripción

<p>Envío archivos de datos</p>	<p>Como los archivos de datos se encuentran encriptados, el participante puede enviar los archivos para proceso a través del correo electrónico procesamiento@achcolombia.com.co solicitando formalmente el cargue de archivo NACHA-M.</p> <p>El formato del correo debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del archivo NACHA -M • Valor transacciones débito. • Valor transacciones crédito. • Valor total del archivo. • Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad. • Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo. • La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación ante ACH.
--------------------------------	---

4.5.2.3. Contingencia Extrema

Si el uso de la contingencia básica presenta inconvenientes o si la transmisión de archivos no resulta exitosa, el participante puede utilizar alguna de las contingencias extremas disponibles. Los funcionarios autorizados de el participante deben notificar a ACH COLOMBIA la situación, con anticipación suficiente para realizar el envío de archivos dentro de los horarios máximos establecidos en el Capítulo 3 Ciclos de Proceso y Horarios.

A continuación, se presenta una descripción de cada una de las contingencias extremas disponibles para las Entidad Participante:

CONTINGENCIAS EXTREMAS DISPONIBLES	
Mecanismo	Descripción
Estación en otra Entidad Participante Vinculada	Si la falla en las comunicaciones se presenta por daño en el canal de comunicación, el participante puede, previo acuerdo directo entre las partes, utilizar la estación de trabajo e infraestructura de alguna de las Entidades Participantes vinculadas, cumpliendo los horarios previstos de envío y recepción. ACH COLOMBIA debe ser notificado por los funcionarios autorizados de el participante que presta el servicio y ayuda a la entidad que presenta la situación

CONTINGENCIAS EXTREMAS DISPONIBLES

Mecanismo	Descripción
	<i>de contingencia. ACH COLOMBIA no interviene en ningún caso en los acuerdos establecidos por las Entidades Participantes en cuestión</i>
<i>Estación en ACH COLOMBIA</i>	<i>Si la falla en las comunicaciones se presenta por daño en el canal de comunicación, ACH COLOMBIA asignará dentro de sus instalaciones una estación de trabajo a el participante que lo solicite con por lo menos 30 minutos de anticipación. El operador autorizado por el Administrador de Procesos Diarios de el participante podrá desplazarse a ACH COLOMBIA y desde allí enviar sus archivos de transacciones, previa autorización de ACH COLOMBIA. El operador deberá identificarse ante el Director de Operaciones o el Gerente de Procesamiento y Vinculación, presentando una autorización firmada por el Administrador de Procesos Diarios autorizado en ACH COLOMBIA. Para la entrega de archivos de ACH COLOMBIA a el participante, el mismo funcionario deberá esperar que ACH COLOMBIA culmine el procesamiento para que él mismo descargue desde la Estación de Trabajo el(los) archivo(s) de salida y ser enviados por correo electrónico a el participante.</i>

4.5.3. Contingencias en el proceso DE ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA cuenta con un sistema de proceso alternativo ubicado fuera de las instalaciones de ACH COLOMBIA, el cual cuenta con los Software, Hardware y Equipos de Comunicaciones necesarios para dar continuidad al servicio en caso de presentarse una situación de Contingencia en las instalaciones de ACH COLOMBIA. Este sistema de proceso alternativo está en capacidad de atender el proceso diario normal de envío de transacciones, validación de archivos, clasificación, compensación y distribución de archivos para cada uno de los Ciclos de Operación. (...)

7.4 Numeral 5.3.5 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante

“

5.1.1. Uso de contingencias de comunicaciones

La Entidad Participante debe seleccionar con anterioridad a su utilización alguno de los mecanismos de contingencia en comunicaciones, igualmente debe tener claramente establecidos los procedimientos internos que garanticen la autenticidad de la información contenida en los archivos de Transacciones enviados a ACH COLOMBIA.

Al momento de aplicar la contingencia seleccionada, el Administrador de Procesos Diarios de el participante ante ACH COLOMBIA, debe solicitar directamente autorización, a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA o al Gerente de Infraestructura Tecnológica, si la contingencia es PGP o Cliente VPN, respectivamente.

Este procedimiento garantiza seguridad en el manejo de los procesos de contingencia ejecutados por el participante y ACH COLOMBIA.

8. ESTANDARES OPERATIVOS Y TÉCNICOS PARA LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Tanto ACH COLOMBIA como sus participantes deben contar con los recursos y especificaciones de hardware, software, procedimientos y seguridad de que tratan los Manual de servicios ACH Transferencias interbancarias.. Las Especificaciones técnicas se encuentran en el capítulo 5 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante, que se presenta a continuación:

“5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Las siguientes son las condiciones técnicas mínimas que deben cumplir todas las Entidades Participantes para su conexión y operación con ACH COLOMBIA.

5.2.1. Equipos y sistema operativo

La Entidad Participante debe tener como mínimo una estación de trabajo principal y una de contingencia, y discrecionalmente estaciones adicionales para las áreas involucradas en el proceso diario. Para cada estación debe contar con los equipos de comunicaciones y de contingencia según lo descrito en el numeral 5.2 esquema de comunicaciones y adicionalmente contar como mínimo con las siguientes herramientas:

- *Sistema Operativo Windows 10, Superior o Windows server con soporte de Microsoft.*
- *Navegadores de internet actualizados (sugerido Microsoft Edge, Microsoft Explorer).*
- *Aplicativos de apoyo para la verificación de reportes del servicio. (Microsoft EXCEL, PDF, visores de archivos plano) esto para visualizar archivos en extensiones (.txt , .PDF, .xlsx, .xls etc.)*
- *Comunicaciones:*
 - *Conexión con el enrutador al cual llega el enlace de ACH COLOMBIA.*
 - *Configurar el protocolo TCP/IP con la dirección asignada por ACH COLOMBIA.*
- *Seguridad y Controles:*
 - *Ver numeral 5.3.1. Estación de trabajo, hardware y software.*

5.2.2. Programas



Para tener acceso a los servicios de ACH COLOMBIA, a través del sistema ACHnet, el participante debe contar con el siguiente software para conectarse con el aplicativo ACHnet:

- Navegadores de internet actualizados (sugerido Microsoft Edge, Microsoft Explorer) esto para navegación y visualización de manuales de operación.
- Programa compatible para la visualización de documentos PDF, se sugiere Acrobat Reader última versión.

5.2.3. Configuración

A nivel de configuración del Internet Explorer se debe configurar servicios de ActiveX desde la opción de Herramientas / Opciones de Internet / Seguridad / Internet / Personalizar Nivel, para que pueda funcionar correctamente la página y manejar las funciones de envío y recepción de información. El mismo ejercicio se debe realizar para el icono que conecte al ambiente de pruebas.

Las estaciones deberán contar con los permisos necesarios para acceder a las direcciones IP de los Servidores de producción y de pruebas de ACH COLOMBIA, con los servicios y puertos que se requieren.

Para que TCP/IP funcione en la estación de trabajo, ésta se debe configurar manualmente con direcciones IP fijas, máscaras de subred y la puerta de enlace o “gateway” predeterminado para el adaptador de red del equipo, las direcciones se suministrarán al responsable del área de comunicaciones de la entidad por correo electrónico, previa solicitud escrita.

Para tener acceso a los servicios de ACH COLOMBIA, a través del sistema ACHnet, el participante debe contar con un explorador o “browser” que le permita navegar en la extranet provista por ACH COLOMBIA. Los manuales de operación pueden ser vistos Por medio de Acrobat Reader

5.2.4. Contingencia

Periódicamente el participante debe probar el esquema de contingencia seleccionado.

5.2.5. Certificados Digitales

Para que las Entidades Participantes entren a participar del servicio de transferencias interbancarias ACH, es necesario que cuenten con certificados digitales, para lo cual nos permitimos relacionar las siguientes características que debe tener el certificado:

1. El certificado de firma digital debe cumplir el estándar ITU X.509 V3 y las disposiciones de campos mínimos requeridos definidas por la normatividad vigente.
2. El certificado de firma digital para el intercambio de información en ACHNET con entidades Participantes y comercios debe tener como mínimo las siguientes características:

- a. *Algoritmo de firma: SHA2*
 - b. *Algoritmo de Has de firma: SHA256*
 - c. *Fecha de inicio y Fecha de fin no mayor a 3 años.*
 - d. *Usode la clave: Firma digital, no repudio, cifrado de clave, cifrado de datos, acuerdo de clave.*
 - e. *Longitud de la clave RSA 2048*
3. *El certificado de firma digital debe contener los datos mínimos requeridos para su emisión: Documento de identidad, Nombre, Dirección, Teléfono y Correo electrónico, además de los definidos en el Artículo 35 de la Ley 527 de 1999.*
 4. *El certificado deberá ser compatible con los formatos de entrega PKCS#12 y .cer (x509 V3), para la emisión en formato .cer la entidad de certificación deberá generar el certificado incluyendo el uso determinado por la entidad en el campo OU u otro específico definido para identificar el propósito de la firma.*
 5. *El emisor de los certificados de firma digital deberá estar avalado por la ONAC para emitir los certificados de firma digital.*
 6. *El certificado de firma digital deberá posibilitar de manera automática los atributos de seguridad jurídica de Autenticidad, Integridad y No repudio, dentro de las comunicaciones electrónicas en las que se incorpore el certificado de firma digital.*
 7. *El emisor del certificado de firma digital deberá ofrecer un servicio de consulta CRL y OCSP en línea (Lista de Certificados Revocados).*
 8. *El certificado de Firma Digital Persona Jurídica deberá cumplir con la siguiente especificación según el marco normativo en Colombia:*
 - a. *Identificar identifica a una persona jurídica de derecho público o privado, entidad del Estado o persona jurídica comerciante inscrito en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio, quien tiene el derecho de uso de un determinado sistema de información que será programado para firmar de manera automatizada o manual a nombre de esa persona jurídica. Así mismo, tendrá la calidad de suscriptor la persona natural que actúa como representante legal de la persona jurídica.*

Garantizando el cumplimiento de las siguientes condiciones en conjunto y simultáneamente:

 - (i) *que una persona jurídica determinada se ha identificado como tal y ha solicitado el servicio a través de su representante legal, y*
 - (ii) *que esa persona jurídica podrá programar un sistema de información para que firme digitalmente mensajes de datos, de manera masiva o individual a través de medios electrónicos, vinculándose jurídicamente.*

Se recomienda contratar con la utilización de una herramienta que permita cumplir estos estándares de cifrado, ya que actualmente ACH Colombia utiliza un sistema para cifrado de archivos mediante un proveedor externo, por lo cual, el desarrollo y soporte asociado al cifrado de archivos por parte de el participante, deben ser validados con sus propios proveedores o desarrolladores

5.3. ESQUEMA DE COMUNICACIONES

Este numeral describe el Esquema de Comunicaciones existente entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA, y los servicios que el participante debe contratar con el proveedor de comunicaciones y los requerimientos para establecer una conexión segura y eficiente entre las entidades.

5.3.1. Antecedentes

ACH COLOMBIA ha conformado una red única de comunicaciones para la transferencia electrónica de datos entre las Entidades Participantes socias y ACH COLOMBIA; para facilitar el proceso de envío y recepción de transacciones que se procesan a través del sistema, con el objeto de mejorar el monitoreo de la red y obtener beneficios económicos por negociación global.

Después de considerar diferentes alternativas de varios proveedores y habiendo evaluado dentro de las propuestas aspectos técnicos, económicos y administrativos, fue seleccionada y aprobada por la Junta Directiva un proveedor único para la prestación del servicio de comunicación entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA, y por ende no podrá ser utilizado un esquema diferente al establecido donde cada entidad debe contratar para el servicio con el proveedor Claro y quien entregara en unión temporal un enlace de contingencia con el proveedor CenturyLink (Level3).

5.3.2. Servicio contratado

El servicio contratado con el proveedor de comunicaciones es CLARO y quien realiza una unión temporal con el proveedor CENTURYLINK (LEVEL3) para poder entregar un enlace de contingencia. Estos cuentan con características de conexión similares y permiten disponer de un enlace digital entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA con las siguientes características, entre otras:

- Velocidad de mínimo 1Mbps*
- Utilización de los Equipos de enrutamiento y direccionamiento IP.*
- Utilización de los Equipos/mecanismos de cifrado (IPSec)*
- Administración y monitoreo de la red.*
- Canal de Contingencia (“disaster recovery”) en el centro alerno de ACH COLOMBIA.*
- Mantenimiento preventivo y correctivo del enrutador.*
- Contingencia de última milla en ACH COLOMBIA.*

Los contratos con los proveedores y la negociación de estos enlaces lo realizan directamente de los participantes con el proveedor Claro, pero únicamente bajo el esquema establecido (Red de Convergencia) por lo cual el soporte, administración y mantenimiento de estos enlaces es



responsabilidad de el participante y no podrán modificarse dichas condiciones sin previa autorización de ACH Colombia.

5.3.3. Beneficios

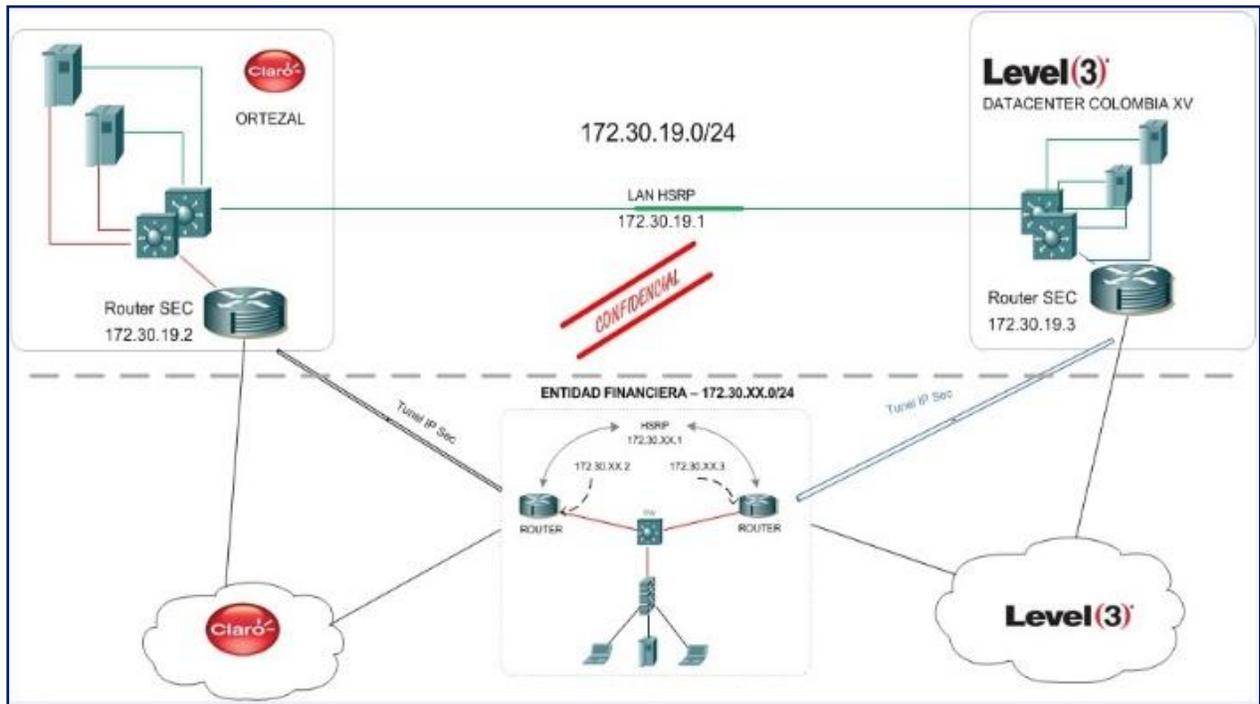
El Esquema de Comunicaciones y los servicios contratados por cada participante bajo este esquema de comunicaciones, brinda a ACH COLOMBIA y a las Entidades Participantes los siguientes beneficios, entre otros:

- Conexión dedicada de el participante con ACH COLOMBIA 7X24*
- Seguridad en el proceso de transmisión de datos*
- Alta disponibilidad de los canales de comunicación*
- Detección y corrección oportuna de problemas de comunicaciones*
- Uso de contingencia automática (“disaster recovery”)*
- Soporte permanente garantizado*
- Contingencia de última milla con diferente medio*
- Uso del mismo direccionamiento para conexión de varias terminales desde el participante*
- Calidad estándar en el servicio*
- Actualización en tecnología sin compra de equipos*
- Soporte del proveedor 7X24 (Claro, Centurilynk)*

5.3.4. Configuración general

A continuación, se muestra la configuración del Esquema de Comunicaciones de ACH COLOMBIA con las Entidades Participantes, incluyendo el escenario de contingencia.
Esquema de Comunicaciones

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL



PROHIBIDA SU REPRODUCCION

5.3.5. Requerimientos de el participante

Además de los requerimientos técnicos mencionados en este ítem, el participante debe habilitar los siguientes programas y equipos:

5.2.5.1. Programas

Protocolo TCP/IP en la Estación de Trabajo: Para que TCP/IP funcione en el equipo, éste se debe configurar manualmente con direcciones IP, máscaras de subred y la puerta de enlace o “gateway” predeterminado para el adaptador de red del equipo.

5.2.5.2. Equipos y Dispositivos Físicos

La Entidad Participante debe disponer de un área de acceso restringido (Centro de Cómputo) para instalar los equipos de comunicación relacionados:

- *Un armario o “rack” en el cual se puedan instalar los equipos de comunicaciones y asegurar que estén claramente identificados de los equipos propios de el participante.*
- *Un concentrador o “hub” o un switch que permite la comunicación entre las estaciones de trabajo con los servidores de ACH. No requiere de una configuración especial para su funcionamiento. Esta máquina debe ser suministrada por el participante si desea instalar más de una estación de trabajo.*

La Entidad Participante debe garantizar los lineamientos descritos a continuación, los cuales definen la seguridad, el monitoreo permanente y el funcionamiento del sistema:

- *El proveedor de comunicaciones le entrega e instala en calidad de arrendamiento un enrutador con cada canal dedicado a el participante en el o los datacenter’s que la entidad defina para tal fin. El mantenimiento y reparación de estos equipos se debe solicitar al proveedor de comunicaciones. La configuración de estos equipos es realizada totalmente por el proveedor de comunicaciones juntamente con la entidad Participante y si se requiere con el apoyo de ACH Colombia.*
- *Todos los equipos de comunicación disponen de una clave de acceso asignada y administrada por el proveedor, la cual permite controlar el acceso no autorizado y el cambio en la configuración de estos.*
- *Las modificaciones, adiciones, y movimientos de los equipos de comunicaciones deben ser reportados a la Dirección de Tecnología ACH COLOMBIA para evitar cambios en la configuración o en la calidad del canal y de los niveles de seguridad, con el fin de coordinar con el proveedor las labores a llevar a cabo, así como la inclusión de nuevas entidades participantes dentro del esquema para poder asignar el direccionamiento correspondiente.*

- Atender las recomendaciones dadas por ACH COLOMBIA para el mejoramiento de la seguridad en el sistema.
- Contar con procedimientos de contingencias definidos y documentados y seguir los planes y pruebas de contingencia y recuperación diseñados por ACH COLOMBIA.
- El puerto que se debe habilitar a nivel de comunicaciones y a nivel de Firewall o enrutadores para comunicación con ACH COLOMBIA es HTTPS (Puerto TCP 443).

5.4. NORMAS DE SEGURIDAD

Este ítem describe las Normas de Seguridad a tener en cuenta por los participantes del sistema ACH COLOMBIA para asegurar el buen funcionamiento, la integridad y la confidencialidad de la información.

5.4.1. Estación de trabajo, hardware y software

Con el fin de garantizar la seguridad y confidencialidad en el sistema ACH COLOMBIA, el participante debe cumplir con los requerimientos de Software y Hardware definidos para su Estación de Trabajo en el numeral

2.3 Información a los de este manual. Adicionalmente, el participante debe seguir los lineamientos descritos a continuación:

- La/s Estación/es de trabajo debe/n estar ubicada/s en un área de acceso restringido, dentro del área de operaciones (encargada del proceso de ACH COLOMBIA). Área de acceso restringido, se refiere a aquella ubicación física, a la cual únicamente puede ingresar personal autorizado por el participante, la cual posee algún mecanismo de control de acceso y su respectivo seguimiento, tal como control de acceso físico, CCTV, bitácoras físicas de registro de acceso, etc.
 - Si el participante desea conectar una o más estaciones de trabajo adicionales, el administrador de usuarios del proceso ACH de el participante, deberá informar mediante solicitud formal (impresa o electrónica) al área de Seguridad de la información y a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA, con el fin de autorizar el ingreso de las mismas y asignar los permisos necesarios.
 - La Entidad Participante deberá instalar y mantener actualizada en la/s estación/es una solución de antivirus y Firewall personal.
 - La Entidad Participante deberá mantener actualizada/s la/s estación/es en cuanto a parches al sistema operativo y software navegador.
 - La Entidad Participante debe realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que deban recibir la/s estación/es de trabajo, Software y Hardware instalado.
 - La Entidad Participante deberá desinstalar los programas de edición de texto.
 - Deshabilitar los dispositivos de almacenamiento.
 - La conexión de la/s estación/es, se deberá realizar a un segmento de red distinto al segmento LAN y/o la red de trabajo de los demás usuarios. Si el participante desea conectar la estación de trabajo a su red interna deberá garantizar y será su responsabilidad, la seguridad e integridad de la información que allí se maneja.
- Las estaciones deberán ser usadas exclusivamente para los procesos ACH y no deberán tener acceso

a Internet.

- La Entidad Participante debe aplicar estándares de seguridad para el sistema operativo alcanzando como mínimo el nivel de seguridad C2.
- En el sistema operativo y en las aplicaciones, se debe controlar:
 - El ingreso a los recursos del sistema.
 - El ingreso a la estación de Trabajo directamente o a través de conexiones internas de la red de el participante. -La modificación de parámetros de seguridad o de funcionamiento del sistema.
 - Instalación de software.
 - Manejo de cuentas y privilegios de usuarios.
 - Protección de archivos y/o carpetas.
 - No instalar editores de texto.
 - Deshabilitar dispositivos de almacenamiento (USB, disquetes, CD-ROM, etc.).
 - Definir y crear un directorio para el envío de archivos ACH COLOMBIA con auditoría habilitada.
 - Definir y crear un directorio para la recepción de archivos desde ACH COLOMBIA con auditoría habilitada.
 - Acceso a las aplicaciones.
 - Funciones de acuerdo con el perfil del usuario y sus atributos.

5.4.2.Red de comunicaciones

Los servicios de comunicación para el participante deben ser coordinados directamente con la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA. La Entidad Participante debe tener en cuenta los aspectos mencionados en el numeral 5.2 Esquema de Comunicaciones, que garantizan la seguridad, monitoreo permanente y funcionamiento del sistema.

Sin embargo, el participante debe adicionalmente seguir los lineamientos descritos a continuación:

- Los equipos de comunicaciones deben estar ubicados en áreas de acceso restringido.
- La Entidad Participante debe disponer de un armario (“rack”) independiente para instalar los equipos de comunicación suministrados por ACH COLOMBIA y/o el proveedor de comunicaciones.
- Todos los equipos de comunicación disponen de una clave de acceso asignada y administrada por el proveedor, la cual permite controlar el acceso no autorizado y el cambio en la configuración de estos.
- Las modificaciones, adiciones, y movimientos de los equipos de comunicaciones deben ser reportados a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA para evitar cambios en la configuración o en la calidad del canal y de los niveles de seguridad.
- Atender las recomendaciones dadas por ACH COLOMBIA para el mejoramiento de la seguridad en el sistema.
- Contar con procedimientos de contingencias y seguir los planes y pruebas de contingencia y recuperación diseñados por ACH COLOMBIA.

ACH COLOMBIA ha establecido diversos niveles de seguridad y definirá otros complementarios para garantizar el cumplimiento de los principios de seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Autenticidad, No repudiación y Auditabilidad) y mantener los controles actuales en



los que cada Entidad Participante vinculada solo pueda acceder a su información, y no a información de otras Entidades Participantes o a información no pertinente de ACH COLOMBIA.

5.4.3.Recomendaciones con usuarios originadores y receptores

Se presentan a continuación algunas recomendaciones que las Entidades Participantes deben tener en cuenta con sus Clientes Originadores y/o Clientes Receptores, las cuales están estrechamente relacionadas a los procesos de ACHCOLOMBIA:

- La Entidad Participante debe definir los procedimientos internos para identificar plenamente a un usuario que solicite transferencias de fondos, una orden de no pago, una cancelación de autorización u otra novedad al sistema. Adicionalmente, debe definir los controles necesarios para el proceso de estas (presentación dentro de los tiempos establecidos, autenticidad, procedimiento, justificación y firmas, entre otros).
- La Entidad Participante también debe controlar las condiciones de almacenamiento de los formatos de Autorización y la autenticidad de estas; ya que ACH COLOMBIA asume en todo caso que las Transacciones ordenadas por parte del participante, son correctas y exactamente iguales a las suministradas a ella por parte de sus clientes.
- La Entidad Participante debe efectuar una auditoría periódica a sus clientes, la cual debe tender a certificar que el Usuario acepta, entiende y cumple todos los procedimientos, medidas de seguridad y requerimientos para ordenar a el participante realizar transacciones a través de ACHCOLOMBIA.
- La Entidad Participante debe evaluar permanentemente el riesgo del Usuario Originador, considerando los siguientes puntos: situación financiera del cliente, confidencialidad de información y control de lavado de activos, entre otros.
- La Entidad Participante debe establecer unos indicadores de eficiencia del Usuario Originador, teniendo en cuenta el número de reclamos presentados por el Usuario Originador y/o Receptor, el porcentaje de devoluciones sobre el número total de Transacciones enviadas y el número de reversiones solicitadas entre otros.
- La Entidad Participante debe controlar y hacer seguimiento a las transacciones que se consideren inusuales dentro del perfil del cliente, así como a las transacciones rechazadas por el participante originador por no cumplir con las condiciones establecidas para el proceso de transacciones ACH COLOMBIA (Ejemplo: límites en el monto).
- Por seguridad el participante debe tomar todas las precauciones necesarias para garantizar la confidencialidad del material e información que ACH COLOMBIA u otra Entidad Participante le proporcionen, las cuales en ningún caso, serán menores de aquellas tomadas para mantener sus propios asuntos y negocios importantes en reserva cuando la naturaleza de éstos así lo exijan, absteniéndose en lo sucesivo de efectuar para si o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación del sistema o de los datos que lleguen a su conocimiento en el desarrollo del servicio ACH COLOMBIA.

5.4.4.Recomendaciones en el participante



Las Entidades Participantes deben tener en cuenta los siguientes aspectos en lo relacionado a los procesos de

ACH COLOMBIA:

- La Entidad Participante Receptor debe contar con personal idóneo, de confianza y preparado para asumir la responsabilidad de transferencias de fondos efectivas en todos los niveles y para todos los perfiles permitidos en el sistema.
- Autorizar y asignar el personal adecuado y capacitado para solicitar procesos especiales, y perfiles en el sistema ACHnet.
- La Entidad Participante Receptor debe implementar los procedimientos internos de control que aseguren el cumplimiento de las normas de ACH COLOMBIA y la ejecución adecuada y segura de los procesos internos; de igual forma, seguir las recomendaciones que genere ACH COLOMBIA, específicamente en las siguientes áreas: recepción de información desde los Usuarios, almacenamiento de la información recibida, conversión de datos, preparación de archivos para envío a ACH COLOMBIA, transmisión de información, recepción de información desde ACH COLOMBIA y aplicación a los sistemas internos. Para cada área se debe enfocar el control en los accesos a los sitios donde se procesan transacciones ACH, en el acceso lógico a archivos, en la elaboración de procedimientos operativos completos y en el cumplimiento de normas y otros que ACH COLOMBIA emita de manera formal.
- Como mecanismo de control, el participante debe realizar el Cuadre Operativo, según lo especificado en el numeral 2.5 Compensación y Liquidación para hacer seguimiento al movimiento de operaciones generadas y recibidas a través de ACH COLOMBIA.
- La Entidad Participante debe dar las autorizaciones pertinentes para la Administración de la Seguridad y la Administración de los Procesos Diarios frente a ACH COLOMBIA. Estos funcionarios deben tener facultades para reportar novedades en el sistema, y tomar decisiones frente al proceso diario y procesos especiales, respectivamente.
- Segregación de funciones de acuerdo con los perfiles permitidos en el sistema.
- Dar uso adecuado al token Secure ID de RSA, tomar las medidas necesarias para la administración, cuidado y mantenimiento de los mismos, incluyendo las especificadas por ACH COLOMBIA. La Entidad Participante será responsable por las consecuencias que pueda acarrear el uso que los usuarios de el participante den al token; este dispositivo es personal e intransferible. Es deber de la entidad controlar y mantener el token en poder de la persona autorizada por el Administrador de Usuarios de el participante.
- La Entidad Participante debe garantizar la confidencialidad e integridad de la información enviada y recibida, implementando sistemas de encriptación de los archivos transmitidos, de acuerdo con los lineamientos dados por ACH COLOMBIA.

5.4.5. Uso de contingencias de comunicaciones

La Entidad Participante debe seleccionar con anterioridad a su utilización alguno de los mecanismos de contingencia en comunicaciones, igualmente debe tener claramente establecidos los procedimientos internos que garanticen la autenticidad de la información contenida en los archivos de Transacciones enviados a ACH COLOMBIA.

Al momento de aplicar la contingencia seleccionada, el Administrador de Procesos Diarios de el participante ante ACH COLOMBIA, debe solicitar directamente autorización, a la Dirección de Tecnología



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDADES
FINANCIERAS

de ACH COLOMBIA o al Gerente de Infraestructura Tecnológica, si la contingencia es PGP o Cliente VPN, respectivamente.

Este procedimiento garantiza seguridad en el manejo de los procesos de contingencia ejecutados por el participante y ACH COLOMBIA. (...)

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL



8. GARANTIAS

En general, no se tienen constituidas garantías con las Entidades Participantes, por cuanto la estructura del Sistema ACH COLOMBIA no las requiere.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

9. 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.

ACH COLOMBIA realiza el procesamiento de transacciones para las Entidades Financieras vinculadas, en días hábiles, y de acuerdo con las actividades determinadas para cada Ciclo de Proceso. Tanto ACH COLOMBIA como las Entidades Financieras Participantes deben cumplir estrictamente los horarios definidos en el Manuale de Operaciones, denominado *Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante*; para cada Ciclo y proceso del sistema.

El sistema de ACH calcula la Posición Neta de cada Entidad Financiera frente al sistema, es decir realiza el proceso de Compensación. El proceso de Liquidación o pago de las Posiciones Netas es realizado en los horarios estipulados en el numeral 10.1 “Ciclos de Proceso y Horarios” de este reglamento, que reproduce lo estipulado en los numerales 2.4 del Manual de servicio ACH Transferencias interbancarias para entidad participante.

El procesamiento de transacciones es realizado por ACH COLOMBIA utilizando el sistema central de proceso que genera los archivos en el formato NACHA-M, clasificados por Entidad Financiera. Estos archivos son dejados a disposición de cada Entidad Financiera por el sistema ACHnet.

Este proceso es realizado por ACH COLOMBIA, tantas veces como Ciclos de Proceso se definan en el numeral 10.1 -Ciclos de Proceso y Horarios-, para un día.

9.1 Ciclos de proceso y Horarios

“(…)

2.4. CICLOS DE PROCESO Y HORARIOS

2.4.1. Actividades ciclos de proceso

ACH COLOMBIA realiza el procesamiento de transacciones para las Entidades Participantes vinculadas, en Días Hábiles, y de acuerdo con las actividades determinadas para cada Ciclo de Proceso. Actualmente ACH COLOMBIA realiza cinco (5) Ciclos de Proceso y en cada ciclo realiza las siguientes actividades en los horarios descritos a continuación:

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS

1	7:01pm a 9:00am	9:00am	9:00am a 9:30am	9:30am a 10:00am	10:00a m a 10:30a m	<ul style="list-style-type: none"> -Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 4 y 5 día n-1 -Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 4 del día n-1 -Débito -Crédito -Prenotificación Débito -Prenotificación Crédito -Transacciones PSE -Transacciones SSS -Transacciones DIAN
2	9:01am a 11:30am	11:30am	11:30am a 12:00m	12:00m a 12:30pm	12:30p m a 1:00pm	<ul style="list-style-type: none"> -Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 5 del día n-1 y corte 1 del día n -Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 1 del día n -Débito -Crédito -Prenotificación

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo
						Débito -Prenotificación Crédito -Transacciones PSE -Transacciones SSS -Transacciones DIAN
3	11:31am a 2:00pm	2:00pm	2:00pm a 2:30pm	2:30pm a 3:00pm	3:00pm a 3:30pm	-Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 1 y 2 día n -Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 1 y 2 día n -Débito - Crédito -Prenotificación Débito -Prenotificación Crédito -Transacciones PSE -Transacciones SSS -Transacciones DIAN
4	2:01pm a 4:00pm	4:00pm	4:00pm a 4:30pm	4:30pm a 5:00pm	5:00pm a 5:30pm	-Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 2 y 3 día n -Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 2 y 3 día n -Débito - Crédito -Prenotificación Débito -Prenotificación Crédito -Transacciones PSE

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo
						-Transacciones SSS -Transacciones DIAN
5	4:01pm a 6:00pm	6:00pm	6:00pm a 6:30pm	6:30pm a 6:45pm	6.45pm a 7:00pm	-Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 3 y 4 día n -Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones 3 y 4 día n -Crédito -Prenotificación Débito -Prenotificación Crédito -Transacciones PSE -Transacciones SSS -Transacciones DIAN

2.4.2. Envío de archivos hacia ACH COLOMBIA

El proceso de envío de archivos hacia ACH COLOMBIA en el participante incluye los siguientes pasos:

1. Preparar los archivos a ser enviados hacia ACH COLOMBIA.
2. Verificar la disponibilidad de conexión con ACH COLOMBIA.
3. Enviar y validar el(los) archivo(s) en el sistema ACHnet.
4. Corregir los errores que producen Rechazos de Archivo, si existen.
5. Autorizar en ACHnet las Transacciones que cumplen condiciones especiales, si las hay.
6. Confirmar el envío de cada archivo y verificar el “Log” del sistema.
7. Descargar el(los) archivo(s) de Devoluciones por Operador, si existe(n).
8. Verificar en ACHnet, la lista de archivos enviados a ser procesados en el ciclo siguiente.
9. Verificar la Planilla de Posición Neta al momento del envío.
10. Realizar el Cuadre Operativo.

Estas actividades deben ser realizadas en el horario establecido en la columna “Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso, en Días Hábiles.

2.4.3. Cierre de ciclo

El Cierre de Ciclo es iniciado por ACH COLOMBIA a la hora establecida en la columna “Cierre de Ciclo” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso. ACH COLOMBIA no permite extensiones de tiempo a ninguno de los horarios descritos, debido a que el proceso total y la calidad del sistema se ven afectados. Únicamente en los casos de solicitud expresa de una Entidad Participante y de acuerdo con el esquema de calidad establecido, se permitirán envíos tardíos. (...)”

9.2 Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento

Conociendo algunas de las situaciones críticas que se pueden presentar en ciertas fechas del año, por volumen de transacciones o de dinero, se definen fechas y horarios especiales que aplican como excepción a los procesos normales. Así mismo, las condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento serán las siguientes:

Manual de Servicios ACH Transferencias

“2.4.2.1 Excepción en el horario de cierre de ciclo

El cambio en el horario de cierre de ciclo se puede dar principalmente por tres motivos descritos a continuación:

Eventualidad técnica o propia de la entidad participante, con el siguiente procedimiento:

- *La entidad debe solicitar mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio el tiempo adicional requerido, 5, 10, o 15 minutos para el cierre de ciclo actual.*
- *En caso tal de requerir tiempo adicional al mencionado anteriormente, se debe contactar con el área de operaciones con el fin de recibir esta autorización.*

Eventualidad técnica o propia ACH Colombia, con el siguiente procedimiento:

- *Se notificará a las entidades participantes mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio la novedad presentada y si se cuenta con tiempo estimado.*
- *Una vez solventada la novedad, se notificará solución para continuar con los procesos correspondientes.*

Eventualidad técnica o propia Banrep, con el siguiente procedimiento:

- *En caso de existir fallas en el sistema SEBRA del Banco de la República, ACH COLOMBIA deberá verificar la información directamente con esta entidad.*
- *Se notificará a las entidades participantes mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio la novedad presentada.*



- *Una vez solventada la novedad Banco República notifica a ACH COLOMBIA y a las demás entidades participantes.*
- *Se verifican los pagos recibidos por parte de las entidades participantes que se encontraban a favor de ACH COLOMBIA, aquellas que no hayan realizado el pago deberán realizarlo en el menor tiempo posible para poder continuar con el proceso*

Teniendo en cuenta la afectación que se pudo dar por la solicitud de excepción en el horario de cierre del ciclo afectado, es necesario prever por parte de la operación tiempo adicional en el siguiente ciclo.

10. 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 ACH, se encuentran estipuladas en el Tarifario del año correspondiente.

10.1. 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.

10.2. 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:** Reglas de aplicación general y públicas, conocidas por los interesados
- **Neutralidad y no Discriminación:** Las tarifas de los servicios ofrecidos, responderán a criterios objetivos, se determinarán empleando metodologías de amplio rigor y sustento técnico.
- **Sostenibilidad:** 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 sus tarifas, generará precios equitativos y competitivos, evitando cualquier acuerdo o abuso de la posición de dominio.
- **Alineación Estratégica:** Las tarifas de los servicios, tienen como fin el 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.

10.3. 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.
- b. **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).

10.4. Metodología para la fijación de tarifas

- Identificación y actualización de los costos del servicio.
- Se calcula la tarifa de equilibrio que cubre 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.

10.4.1. Tarifa de acceso

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

10.4.2. 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 EF
- Cuadros en banco de la República
- Pagos de compensación

10.5. Criterios normativos para la fijación de tarifas

10.5.1. Tarifa de Intercambio

Para los pagos o transferencias de fondos iniciados con instrumentos de pago no franquiciados, la tarifa de intercambio se establecerá 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 intercambio al sistema serán establecidas 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.

Para el efecto, ACH COLOMBIA podrá solicitar a sus participantes la información estrictamente necesaria para establecer la tarifa de intercambio. Esta información no podrá ser divulgada a la Junta Directiva ni a los participantes o proveedores de servicios de pago que posean inversiones en su capital.

Además de la tarifa de intercambio no podrá existir ninguna otra remuneración entre la entidad originadora y la entidad receptora o el adquirente por las operaciones ejecutadas en el sistema de pago. Cada participante será responsable de pagar los costos de operar como entidad originadora, adquirente o entidad receptora y no deberá asumir costos de otro participante ni de sus proveedores de servicios de pago.

10.5.2. 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.

10.6. Obligación de publicidad de la tarifa de intercambio

En caso de que exista, ACH COLOMBIA deberá divulgar en su página web, de forma explícita, los criterios utilizados para determinar las tarifas de intercambio. El Sistema de Pago de Bajo Valor ACH Transferencias no contempla tarifas de intercambio.

10.7. 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.

10.8 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: Este comité se encarga de la aprobación de 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.

11. POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERES

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.

11.1. 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.

11.1.1. 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 todo el numeral 11.1. y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para la Junta Directiva que serán tratados particularmente en el numeral 11.1.6.

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 genera 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 sí 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.

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 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 que se encuentre en una situación de conflicto de interés deberá informarlo y apartarse de las decisiones de la Junta Directiva.

11.1.2. 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 fungen como accionistas de ACH COLOMBIA.
- Las entidades participantes 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.

11.1.3. 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.

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

11.1.5. 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 la política de gestión 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 la política de gestión 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.

11.1.6. 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.

11.2. 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.

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 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
- iv. productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.



v. 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, éstos 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.

11.3. 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 dispuesto en 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.

11.4. 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 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 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.

11.5. 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.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

12. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE

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 regirá 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 regirá 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.”

13. 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 presente Sistema de Pago de Bajo Valor: ACH Transferencias para obligar al adquirente no vigilado a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados -RANV- 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:

- En el caso de que el adquirente no vigilado no cumpla con su obligación de trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios, se le impondrá una sanción.
- Sin perjuicio de lo anterior, ACH COLOMBIA queda autorizado para liquidar y 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.

En efecto, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 3.2 de este reglamento a los participantes no vigilados por la SFC se les exigirá un prefindeamiento de recursos; en caso de que la inscripción en el RANV sea cancelada o suspendida, se dispersarán los recursos hasta el monto constituido como Prefindeo, luego del cual no se permitirá al adquirente realizar órdenes de pago o transferencia por el Sistema de Pago de Bajo Valor ACH Transferencias.

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.

14. 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 ACH Transferencias interbancarias para entidad participante”. El documento incluye las siguientes 8 secciones:

1. Conceptos Generales.
2. Procesos y operaciones del servicio (numeral 3.3.1 del reglamento).
3. Esquema de Calidad (numeral 5.4.2 del reglamento).
4. Gestión del riesgo y seguridad de la información.
5. Especificaciones técnicas (numeral 8 del reglamento).
6. Formato Nacha-M (numeral 3.3.2 del reglamento).
7. Tarifas.
8. Anexos.

Así mismo el Manual de Servicios ACH Transferencias contiene los siguientes anexos:

- i. ANEXO 1. Funcionalidades sistema achnet
- ii. ANEXO 2. Funciones asociadas al perfil achnet
- iii. ANEXO 3. Causales de devolución por operador
- iv. ANEXO 5. Detalle de planilla de compensación
- v. ANEXO 6. Eventos sancionables del esquema de calidad
- vi. ANEXO 7. Tipos de novedad y causales
- vii. ANEXO 8. Factura de venta
- viii. ANEXO 9. Causales de devoluciones - rechazos
- ix. ANEXO 10. Devoluciones por solicitud del usuario receptor
- x. ANEXO 11. Autorización de recaudo
- xi. ANEXO 12. Cancelación de autorización de recaudo
- xii. ANEXO 13. Contrato débito cliente originador – entidad financiera originadora
- xiii. ANEXO 14. Vinculación entidades participantes al servicio de ach transferencias interbancarias (ef)
- xiv. ANEXO 15. Novedad token de usuarios ante achnet
- xv. ANEXO 16. Descripción de lote
- xvi. ANEXO 17. Avisos y mensajes de error
- xvii. ANEXO 18. Acuerdo de prevención del riesgo operativo
- xviii. ANEXO 19. Reglamento operativo
- xix. ANEXO 20. Formulario de seguridad para vinculación de entidades participantes

Para la consulta del documento hemos dispuesto el siguiente enlace;

https://www.achcolombia.com.co/documents/1176249/6014059/MAN-004+Servicio+ACH+Transferencias+Interbancarias+Para+Entidades+Participantes_V20+%281%29.pdf/cd226675-6f53-9343-8f36-e05b04d5396e?t=1643238926048