



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR: TRANSFIYA

VERSIÓN 2

AGOSTO DE 2025

Aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio número 2025063615-037-000 del 13 de agosto de 2025



TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Página
1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE BAJO VALOR.....	6
1.1 Definición general Transfiya	6
1.2 Características del sistema de pago de bajo valor	6
1.3 Principios del sistema de pago de bajo valor administrado por ACH COLOMBIA.....	7
1.4 Deberes de ACH COLOMBIA como entidad administradora de sistemas de pago de bajo	7
1.5 Instrumentos de pago.....	8
1.6 Horarios de funcionamiento	8
1.7 Participantes del Sistema.....	9
2. ESQUEMA GENERAL DE CICLO DE OPERACIÓN	10
2.1 Lineamientos para el Proceso de Compensación	11
2.2 Cuenta de Depósito para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema.....	11
2.3 Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo.....	12
2.4 Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo	12
2.5 Estándares operativos y técnicos para a operación y administración del sistema Transfiya	13
2.6 Causales de rechazo y fallos.....	13
2.7 Notificación a los participantes.....	13
2.8 Códigos QR	14
2.9 Bloqueo y cancelación de llaves	14
2.9.1 Bloqueo de Llaves.....	14
2.9.2 Cancelación de Llaves.....	14
3. CRITERIOS DE ACCESO	15
3.1 Requisitos para acceder al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Entidades Financieras	15
3.1.1 Requisitos legales.	15
3.1.2 Requisitos Financieros.	16
3.1.3 Requisitos Técnicos.	16
3.2 Documentación requerida para acceder al sistema de pago de bajo valor de ACH Transfiya.....	17
3.3 Procedimiento de acceso al sistema de pago de bajo valor ACH TRANSFIYA para Participantes	18
4. ESQUEMAS DE CALIDAD Y CONTROL DE RIESGO.....	20
4.1 Riesgos sistémicos	20
4.2 Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales	21

4.2.1	Incumplimiento de un participante respecto de alguna de sus obligaciones definidas en este reglamento.....	21
4.2.2	Orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa	22
4.2.3	Inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.....	22
4.3	<i>Eventos de incumplimiento de obligaciones y sanciones derivadas, en relación con el Esquema de Calidad</i>	<i>23</i>
4.4	<i>Las sanciones como medio para la prevención de riesgos</i>	<i>24</i>
4.5	<i>Riesgo de crédito y riesgo de liquidez.....</i>	<i>24</i>
4.5.1	Administración del riesgo de liquidez en el Manual de Riesgo Sistémico	25
4.6	<i>Riesgo de lavado de activos</i>	<i>28</i>
4.7	<i>Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio.....</i>	<i>29</i>
4.8	<i>Riesgo de Seguridad de la Información/Ciberseguridad.....</i>	<i>30</i>
4.8.1	Protección de datos personales	36
5.	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	38
5.1	<i>Obligaciones y responsabilidades de todos los Participantes.....</i>	<i>38</i>
5.2	<i>Obligaciones y responsabilidades de ACH COLOMBIA como EASPBV.....</i>	<i>42</i>
5.3	<i>Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los participantes y sus sanciones</i>	<i>47</i>
5.4	<i>Proceso para la imposición de sanciones</i>	<i>50</i>
5.5	<i>Procedimiento para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un participante del sistema de pago de bajo valor</i>	<i>50</i>
5.5.1	Causales y procedimiento para el retiro de un participante.....	50
5.5.2	Procedimiento de retiro de CLIENTES de ACH COLOMBIA	51
5.5.3	Causales para imponer la sanción de suspensión.....	51
5.5.4	Procedimiento de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA	51
5.5.5	Causales para imponer la sanción de exclusión.....	52
5.5.6	Procedimiento de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA	53
6.	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	54
6.1	<i>Comité de análisis de reclamos</i>	<i>55</i>
6.2	<i>Objetivo</i>	<i>55</i>
6.3	<i>Partícipes</i>	<i>55</i>
6.4	<i>Responsable del Comité De Análisis de Reclamos en ACH Colombia.....</i>	<i>56</i>
6.5	<i>Elección de los partícipes</i>	<i>56</i>
6.6	<i>Periodicidad de las reuniones.....</i>	<i>57</i>
6.7	<i>Citación a las reuniones</i>	<i>57</i>
6.8	<i>Reuniones</i>	<i>57</i>
6.9	<i>Metodología de trabajo.....</i>	<i>57</i>

6.10	Actas	57
6.11	Informe a las Entidades	58
6.12	Esquema de calidad	58
6.12.1	Alcance del Esquema de Calidad	58
6.12.2	Solución de Conflictos	59
6.12.3	Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad	59
6.12.4	Eventos sancionables del esquema calidad	61
6.12.5	Comité de solución de conflictos.....	61
7.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS	63
7.1	Política para la fijación de tarifas.....	63
7.2	Principios para la Fijación de Tarifas	64
7.3	Criterios para la fijación de tarifas	64
7.4	Metodología para la fijación de tarifas	64
7.5	Tarifa de acceso.....	64
7.6	Tarifa de liquidación y compensación	65
7.7	Criterios normativos para la fijación de tarifas	65
7.7.1	Tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación	65
7.7.2	Obligación de informar las tarifas de compensación y liquidación	65
7.8	Modelo de Gobierno	65
8.	POLITICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES	67
8.1	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.	74
8.1.1	Conflicto de intereses.....	74
8.1.2	Vinculados económicos.....	76
8.1.3	Operaciones con vinculados económicos.....	76
8.1.4	Prevalencia de interés.....	77
8.1.5	Reglas de prevención de conflictos.....	77
8.1.6	Conflictos de interés en los que podría estar inmersa la Junta Directiva	77
8.2	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.....	78
8.3	Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación	80
8.4	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.....	80
8.5	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.....	81

9. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE BAJO VALOR: TRANSFIYA.....	82
10. SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO.....	83
11. MANUAL DE OPERACIONES	84

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

1. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE BAJO VALOR

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

1.1 Definición general Transfiya

Servicio que le permite a los usuarios, enviar y recibir dinero de manera inmediata, de forma fácil, sencilla y segura entre las entidades participantes del ecosistema financiero, atendiendo las reglas definidas en la reglamentación sobre Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos Interoperables.

1.2 Características del sistema de pago de bajo valor

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

- Interoperable: Permite a las Transfiya en Entidades Financieras vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera incluyendo Bancos y SEDPES (Sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos) realizar transacciones financieras de manera fluida y eficiente a través de la interconexión entre diferentes entidades que hacen parte del ecosistema. Adicionalmente puede habilitar la conexión con otras redes y canales.
- Multicanalidad: El servicio otorga a las Entidades Financieras la capacidad tecnológica para que integren la solución de Transfiya por múltiples canales tanto para originar como para recibir (por ejemplo: sucursal virtual, app móvil, oficinas, corresponsales bancarios, ATM, entre otros); esto depende de las integraciones que la Entidad Financiera decida implementar de acuerdo con su estrategia.
- Vanguardia en Tecnología: El servicio utiliza un diseño blockchain como base tecnológica para el manejo de las transferencias, donde los registros de la cadena de bloques están enlazados, firmados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de éstas.

Sin embargo, se ponen de presente las características principales desarrolladas en los numerales ya mencionados del Manual Operativo del SPBVI TRANSFIYA:

- El valor máximo de cada orden de pago y/o transferencia de fondos inmediata será equivalente en moneda legal corriente a mil (1.000) unidades de valor básico – uvb. los participantes podrán definir un valor máximo inferior al anteriormente señalado, siempre que esto atienda sus políticas de administración de riesgos.
- Canal para entrega del servicio a usuario final: Esta es una decisión del Participante, ACH Colombia entrega las especificaciones técnicas de los componentes de integración, para que sean usadas en cualquier canal del Participante.
- Las Llaves y los Códigos QR serán las Tecnologías de Acceso que permiten iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

El monto máximo por transacción, la cantidad de transacciones por día y el valor límite máximo son parametrizables a nivel del ecosistema.

- El servicio se prestará 24/7, los 365 días del año.
- La solución hace control de límites para transferencias (valor y cantidad) según los parámetros definidos por los participantes.
- El sistema compensará pagos entre personas naturales (Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante y el Beneficiario son personas naturales) y pagos de personas a comercios (Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante es una persona natural y el Beneficiario es una persona natural o jurídica que ostenta la calidad de comerciante).

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

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

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

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

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

1. Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales participantes que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:
 - Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
 - Transparencia.
 - Promoción de la libre y leal competencia.
 - Evitar el abuso de la posición dominante.
 - Garantizar que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso a los sistemas de pago por parte de algún o algunos de los participantes.
2. Informar a los participantes y al público en general las características y tarifas del sistema en los términos del artículo 2.17.2.1.13. del decreto 2555 de 2010 y el artículo 6 literal d. de la Resolución externa No. 6 de 2023.
3. Establecer las políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés.
4. No restringir a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras de

sistemas de pago de bajo valor.

5. Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.
6. Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
7. Exigir a sus participantes contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del sistema de pago de bajo valor en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del sistema de pago de bajo valor, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez.
8. Exigir a sus participantes contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
9. Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.
10. Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad.
11. Los demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.5 Instrumentos de pago

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 inmediatas.

El único instrumento de pago que se canaliza a través del Sistema de Pago TRANSFIYA de ACH COLOMBIA es el débito a cuentas de ahorro, corrientes y depósitos electrónicos, mediante transacciones electrónicas entre personas naturales y pagos a comercios.

1.6 Horarios de funcionamiento

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

Tanto ACH COLOMBIA como los Participantes deben cumplir estrictamente los horarios definidos en el Manual Operativo del SPBVI TRANSFIYA y proceso del sistema. La compensación y liquidación del Sistema de Pago TRANSFIYA funcionará 24/7, los 365 días del año.

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

1.7 Participantes del Sistema

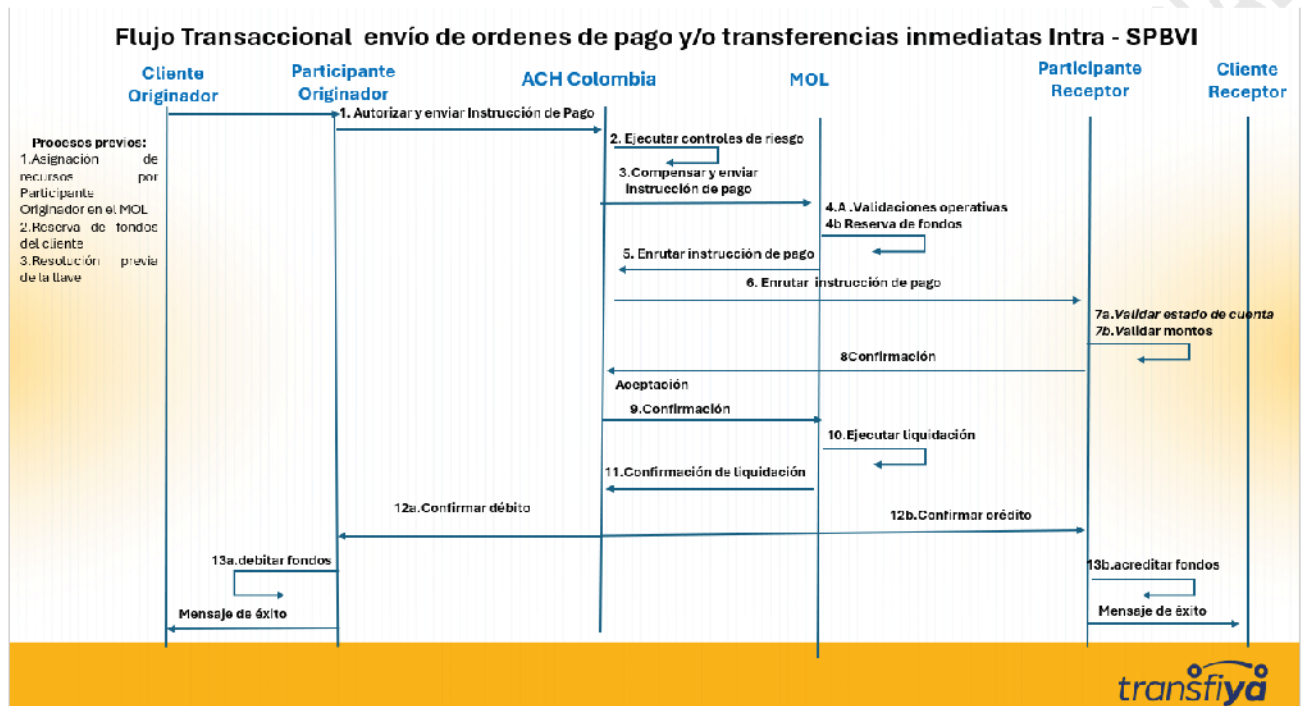
Se denomina “Participantes” a todas las Entidades que se vinculen al Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediatos de Transfiya, luego de cumplir los requisitos definidos en la regulación de pagos inmediatos y las propias de este reglamento, quienes se clasifican dentro del sistema de acuerdo con las definiciones contenidas en la Tabla 1.

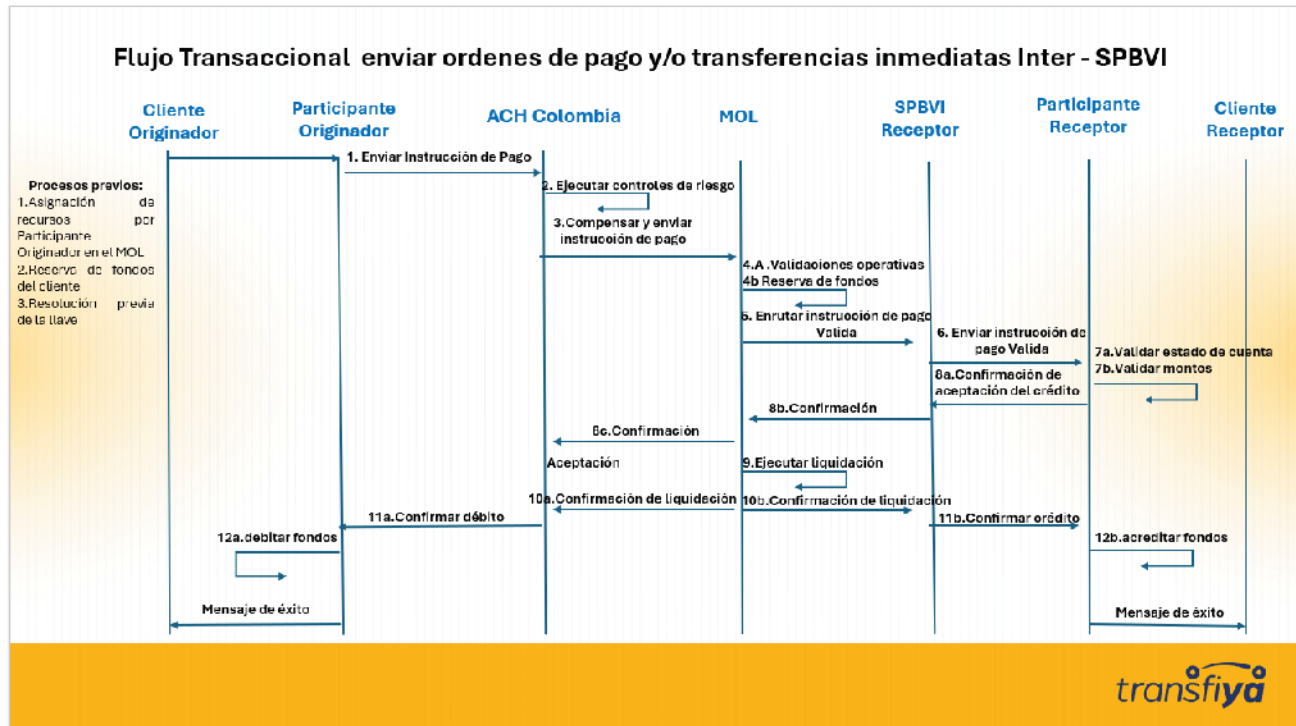
PARTICIPANTE	DEFINICIÓN
CLIENTE	Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social
ENTIDAD EMISORA	Participante del sistema de Pagos ACH que tiene la relación con el usuario en la perspectiva de emisor del instrumento de pago, la cual envía transferencias electrónicas por mandato de un Usuario Originador a través del Sistema Transfiya. Se entenderá a la Entidad Financiera Originadora de conformidad con la definición de Entidad Emisora consagrada en el decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.17.1.1.1.
ENTIDAD RECEPTORA	Entidad Financiera que recibe transferencias electrónicas a través del sistema Transfiya, para aplicar a cuentas de sus Usuarios Receptores. Se entenderá a la Entidad Financiera Receptora de conformidad con la definición de Entidad Receptora consagrada en el decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.17.1.1.1.
PARTICIPANTE NO VIGILADO	Entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, habilitada para acceder a los Sistemas de Pago de Bajo Valor según la ley y los reglamentos que participa en el sistema Transfiya.
PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO.	Agentes definidos en el numeral 20 del artículo 2.17.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010, o las normas que lo sustituyan o modifiquen, que están habilitados para participar en los Sistemas de Pago de Bajo Valor.

TABLA 1: Participantes del Sistema

2. ESQUEMA GENERAL DE CICLO DE OPERACIÓN

El siguiente es el Flujo de Operación de una transacción INTRA e INTER en el Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato de Transfiya:





2.1 Lineamientos para el Proceso de Compensación

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

Las órdenes de pago y transferencias deben completarse en un plazo máximo de veinte segundos, y este requisito debe cumplirse en al menos el 99.5% de las transacciones realizadas. Este nivel de eficiencia no solo optimiza la experiencia del usuario, sino que también contribuye a la confianza en los servicios financieros digitales. La interoperabilidad es otro aspecto fundamental, ya que los SPBVI están diseñados para operar tanto dentro de un mismo sistema (Intra-SPBVI) como entre diferentes sistemas (Inter-SPBVI). Para ello, se emplean directorios federados y centralizados que permiten resolver de manera eficiente las Llaves, que son identificadores únicos asociados a los usuarios, como números de celular, correos electrónicos o números de identificación.

El proceso de compensación y liquidación en estos sistemas se realiza de manera continua y en tiempo real. La compensación implica la verificación y ajuste de las transacciones antes de su liquidación final, mientras que la liquidación se lleva a cabo de forma bruta, es decir, cada transacción se liquida individualmente.

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

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

Las cuentas desde las cuales se liquidan las operaciones tramitadas bajo el Sistema de Pago TRANSFIYA, serán las cuentas de depósito del Banco de la República constituidas por cada participante de conformidad con la reglamentación expedida en materia de pagos inmediatos interoperables más específicamente las Circulares DSP465 y DSP471 del Banco de la República.

2.3 Mecanismo de Recepción de órdenes de Transferencias o Recaudo

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

2.4 Aceptación de Órdenes de Transferencia o Recaudo

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

El Gobierno Nacional en desarrollo de sus competencias de regulación de los sistemas de pagos ha dispuesto la sujeción al principio de finalidad de las órdenes de pago o transferencia de recursos que cursen en debida forma por el respectivo sistema de pagos de bajo valor. De esta manera el Artículo 2.17.2.1.17 del Decreto 2555 de 2010 introducido por el Decreto 1692 de 2020 bajo la rúbrica “Finalidad” dispone que: “Las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros a partir del momento en que tales órdenes hayan sido aceptadas por el sistema de compensación y liquidación” y, al efecto aclara que: “Se entiende que una orden de transferencia ha sido aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos de la respectiva entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor”. Es decir, 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.

Ahora bien, especialmente en el SPBV Transfiya ACH Colombia las órdenes de pago o transferencias de fondos se entienden aceptadas una vez el MOL envía mensaje de respuesta a la EASPBVI y la transferencia supera las reglas establecidas en el motor de fraude, se valida el cumplimiento de las reglas de negocio (límites, estructura y casos de uso), quedando en estado APROBADO. Con la validación en el mecanismo operativo de liquidación se controla el riesgo que la entidad deudora no pague, teniendo en cuenta que para operar el servicio se requiere la disposición previa de recursos en la respectiva cuenta CUD.

2.5 Estándares Operativos y de Mensajería

Tanto ACH COLOMBIA como sus participantes deben cumplir con los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de tiempo para la Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas y Timeout del proceso de compensación y liquidación definidos en el Manual Operativo del SPBVI Transfiya en el numeral 3.4 de conformidad con el anexo 5 de la CRE DSP 465 del Banco de la República.

2.6 Causales de rechazo y fallos

Cuando una OP/TF no cumpla con alguna de las condiciones establecidas para su compensación, será rechazada antes de su aceptación, de conformidad con el numeral 5.2.1 de la CRE DSP 465 del Banco de la República. de acuerdo con el Anexo 4 del Manual Operativo del SPBVI de Transfiya.

2.7 Notificación frente a la no culminación de la OP/TF en tiempo.

En el caso de que una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata no se cumpla dentro de los términos establecidos por la regulación, ACH notificará al participante originador que la operación no ha podido ser procesada, en línea, con la mensajería establecida, indicando la causal de rechazo.

Los participantes deberán notificar a sus clientes los eventos de fallo, la actualización periódica frente al estado de la operación, así como la normalización del servicio y la culminación satisfactoria de la operación, todo lo anterior cumpliendo con las directrices de experiencia del usuario que establece la regulación.

Términos y condiciones para las notificaciones de eventos de fallo

- Todos los eventos de fallo de las EASPBVI deberán ser notificados a los Participantes de manera inmediata para que estos últimos informen al Cliente de manera inmediata. En caso de que la falla sea presentada por los Participantes, estos deberán informar de manera inmediata al Cliente.
- Las notificaciones de eventos de fallo deberán indicar como mínimo al Cliente que la operación no ha podido ser procesada. Los Participantes podrán incluir los códigos de error de fallo y una descripción básica del error en la notificación al Cliente.
- Para los flujos de excepción por errores posteriores a la aceptación de la OP/TF Inmediata, el mensaje de notificación al Cliente deberá indicar como mínimo, que la transacción ha sido procesada y el tiempo estimado para completar la transacción. El Cliente siempre deberá estar actualizado frente al estado de la operación.
- Una vez se ha superado la falla, los Participantes deberán notificar a su Cliente haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de que dispongan con el fin de informarle que la falla ha sido

superada y que la operación ha culminado, adicionando los parámetros estipulados en el acápite de Obligaciones frente a la experiencia de usuario de la CRE DSP 465 del Banco de la República.

2.8 Códigos QR

Los Códigos QR empleados para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas deben cumplir con los estándares técnicos señalados en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El participante debe permitir que el Cliente elija la Llave que será incorporada en los Códigos QR para asociarla con su Medio de Pago.

2.9 Bloqueo y cancelación de llaves

Solo en los casos que la reglamentación lo permita, los participantes podrán bloquear o cancelar las llaves de sus clientes. La Circular Reglamentaria Externa DSP 465 del Banco de la República establece los siguientes escenarios:

2.9.1 Bloqueo de Llaves

Los participantes solo podrán bloquear las llaves de sus clientes en los siguientes casos:

- Se suspenda el uso del Medio de Pago asociado a la(s) Llave(s) por riesgos de fraude, suplantación o cualquier otro aplicable, de conformidad con lo previsto por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad para la realización de operaciones.
- El Medio de Pago asociado a la(s) Llave(s) sea clasificado como inactivo, conforme a las disposiciones normativas aplicables.

2.9.2 Cancelación de Llaves

Los participantes solo podrán cancelar las llaves de sus clientes en los siguientes casos:

- Se cancele el Medio de Pago del Cliente asociado a la(s) Llave(s).
- Reciba la información sobre el fallecimiento del titular del Medio de Pago.
- La inactividad del medio de pago persista durante seis (6) meses corridos adicionales a los que causan un bloqueo de la llave. En este caso, el Participante deberá informar al Cliente y a la EASPBVI.

3. CRITERIOS DE ACCESO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 6 y 7 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con: (i) el listado explícito y claro de la documentación e información requerida para la solicitud de acceso de nuevos participantes y las causales de rechazo; así como (ii) el listado explícito y la descripción de las etapas del procedimiento de acceso y los plazos máximos de cada etapa, incluyendo la etapa final de conexión y puesta en marcha para la entrada en operación.

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

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

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

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

3.1.1 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.

Los requisitos legales que deberán cumplir los participantes del presente reglamento son:

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

2010 y la circular 005 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tratándose de participantes no vigilados que no sean adquirentes deberán demostrar que tienen la capacidad legal y técnica para vincularse a un Sistema de Pago de Bajo Valor.

8. En el caso de los participantes del sistema de pago de bajo valor no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, tendrán la obligación de contar, mantener y entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente, de conformidad con el numeral 2.3.8. de la Parte 1 del título II del Capítulo I sobre canales, medios y seguridad de la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
9. Certificar contar con una cuenta CUD en el Banco de la República o en su defecto certificar vinculación con una entidad financiera que sí tenga Cuenta CUD que le permita conectarse de manera indirecta al MOL.

3.1.2 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, las cuales tienen por objeto prevenir y aminorar los riesgos de solvencia, de crédito, entre otros.

Los requisitos financieros que deberán cumplir los participantes del presente reglamento son:

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 o aquella entidad que ejerza su vigilancia y control.

3.1.3 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.

Los requisitos técnicos que deberán cumplir los participantes del presente reglamento son:

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

ACH COLOMBIA como EASPBV definirá los requerimientos operativos, técnicos y de seguridad proporcionales al rol y a los riesgos inherentes a la actividad que cada uno de sus participantes ejecuta dentro del SPBV. Dichos requerimientos deben estar alineados con estándares internacionales y promover el cumplimiento de los principios definidos en el art. 2.17.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010. ACH COLOMBIA deberá realizar, de manera previa, un análisis técnico que justifique y soporte los criterios empleados para la definición de tales requerimientos, de conformidad con el numeral 6. de la Parte 3 del título IV del Capítulo IX sobre estándares operativos, técnicos y de seguridad de la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la Superintendencia Financiera).

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

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

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

- Documentos que acrediten su existencia y representación legal.
- Documentación contractual que ACH COLOMBIA defina para la prestación del servicio suscrito por el CLIENTE.
- Acuerdo de Confidencialidad establecido por ACH COLOMBIA suscrito por el CLIENTE.
- Certificado de cumplimiento de las políticas de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de que ello resulte aplicable.
- Documentación donde se certifique que el cliente está sometido a inspección vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia en caso de entidades vigiladas por dicha autoridad.
- En el caso de los participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera, se debe presentar la documentación que certifique la inscripción del CLIENTE en el Registro de 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.

- 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.
- 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.
- Certificado de cuenta CUD en Banco de la República o inscripción como participante indirecto ante el Banco de la República.

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

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con 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.

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

En ese sentido, para adquirir la calidad de CLIENTE de ACH COLOMBIA, cada postulante deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y financieros establecidos en el numeral 3.1 de este reglamento, y allegar los documentos listados en el numeral 3.2 del presente reglamento en la forma, modo y fechas indicados por ACH COLOMBIA.

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

Una vez notificada la decisión sobre la petición acceso favorable al CLIENTE, este tendrá un término de dos (2) meses para formalizar su vinculación a los servicios de ACH COLOMBIA con el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio requerido. El Comité de Acceso de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA validará el cumplimiento de los requisitos por parte del CLIENTE para la conexión y entrada en operación, notificando

la decisión de acceso y/o vinculación final al interesado. Una vez transcurrido este periodo de tiempo sin que se haya logrado realizar la vinculación del CLIENTE, y este continúe manifestando interés en acceder a los servicios, ACH COLOMBIA podrá solicitarle adelantar un nuevo trámite de vinculación.

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

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

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

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

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

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

4. ESQUEMAS DE CALIDAD Y CONTROL DE RIESGO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con el modelo y los procedimientos definidos para la gestión de los riesgos del sistema de pago, incluidos los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.

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

El Sistema de gestión de Riesgo integral se encuentra documentado, 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.

4.1 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.

4.2 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 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 5.3, 5.5.1, 5.5.3 y 5.5.5 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 5.5.1 de este reglamento. A continuación, se exponen los procedimientos internos que aplicará ACH Colombia ante la ocurrencia de cada uno de estos escenarios.

4.2.1 Incumplimiento de un participante respecto de alguna de sus obligaciones definidas en este reglamento.

Con este apartado también se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con el modelo y los procedimientos definidos para la gestión de los riesgos del sistema de pago, incluidos los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.

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

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

4.2.2 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 5.5.1 de este reglamento) se definió encontrarse inmerso en situaciones asociadas a su liquidación y/o disolución.

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

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

4.2.3 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 5.5.1 de este reglamento) se definió encontrarse inmerso en situaciones asociadas a su liquidación y/o disolución.

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

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

- d) Establecido el valor de las transacciones previas a la toma de posesión, se entrará a discernir el grado en que las mismas hayan sido objeto directo de compensación legal. En efecto, desde el momento de la autorización por parte de una Entidad Financiera, ésta adquiere una obligación clara, expresa, actualmente exigible y de naturaleza dineraria de honrar su importe a las restantes Entidades participantes que actúen en su condición de adquirentes y el Sistema de Pago en general; obligación que es susceptible, por tanto, de compensación legal con las obligaciones que mantengan a su favor los restantes participantes del Sistema de Pago y/o su administrador.
- e) El valor insoluto de la posición en contra de la Entidad intervenida antes y después de la toma de posesión descontado la compensación legal y los pagos, determinará los valores objeto de cobro o recuperación a través del cobro y la realización de garantías (si existen) y/o de la participación en el respectivo proceso de liquidación. Teniendo en cuenta que a partir del momento de toma de posesión la entidad intervenida no está en capacidad de efectuar nuevas operaciones dentro de su objeto, se entiende para todos los efectos que la dispensación de recursos o aceptación de los pagos efectuados por sus Tarjetahabientes o cuentahabientes con posterioridad a este momento que sean atendidos por otro participante, comportan una operación de crédito a favor de los aquellos otorgada por las restantes entidades del sector financiero, de modo que los abonos que los clientes realicen al liquidador de la Entidad Participante Intervenida para tales compras, se perseguirán como recursos por fuera de la masa, al no existir una causa o título válido para la apropiación de estas sumas por parte de la Entidad Participante Intervenida.

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

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

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

Excepciones:

Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos de fuerza mayor y de gran impacto en las entidades 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.

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

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

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

4.4 Las sanciones como medio para la prevención de riesgos

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

4.5 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, de conformidad con el Manual de Riesgo Sistémico, que se anexa.

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

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

Asimismo, para aquellos participantes o actores no vigilados se les exigirá contar con un sistema de gestión de riesgo de liquidez que garantice el cumplimiento a nivel de la compensación, así como una cuenta CUD en el Banco de la República, en los casos que no cuenten con la mencionada cuenta CUD, deberán tener una conexión indirecta al MOL a través de una entidad que sí tenga cuenta CUD en el Banco de la República y se les exigirá una garantía real.

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

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

4.5.1 Administración del riesgo de liquidez en el Manual de Riesgo Sistémico

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

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

- Como política general de ACH Colombia se debe establecer un monitoreo permanente a los riesgos por encima del nivel moderado en tiempo, seguimiento e implementación de planes de acción a todos los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia.
- Todos los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia deben cumplir con los requisitos solicitados por las áreas administradoras de riesgo de ACH Colombia referente a: cumplimiento de planes de acción (en caso de que sean solicitados), implementación de controles, envío de información entre otros que surjan en el desarrollo del contrato.
- Los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia están en la obligación de reportar oportunamente cualquier incidente, afectación, materialización de riesgo que pueda afectar y comprometer el ecosistema de pago y las Entidades que participan.
- Dentro del proceso de vinculación, ACH Colombia hace una clasificación del nivel de riesgo de la entidad con el objetivo de conocer cuál es el impacto para los sistemas de pago de bajo valor administrados por ACH Colombia. Si una entidad en su proceso de vinculación resulta calificada con un perfil promedio de riesgo por encima del nivel de aceptación, que es moderado; se deben establecer planes de acción con cumplimiento no mayor a 2 meses, garantizando que con estos planes se logre el nivel de aceptación requerido. Teniendo en cuenta el impacto, avances de gestión, profundidad del plan de acción y la intención de la entidad de gestionar, se podrá prorrogar hasta 4 meses más. Esto último con seguimiento máximo mensual del avance del plan de acción.

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

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

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

El manual define escalas de probabilidad e impacto.

ESCALA RIESGOS SISTÉMICOS

Probabilidad

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

Impacto

N°	Nivel	Financiero	Operacional	Seguridad de la información/Ciberseguridad	Reputacional
1	Muy bajo	Margen de solvencia mayor a 12% del patrimonio técnico	Genera reprocesos de hasta 1 hora en el proceso y no hay afectación en las operaciones de ACH Colombia	No genera pérdida de información/No se afecta la información crítica	No afecta la confianza, ni la credibilidad con grupos de interés, ni la imagen de la entidad en el mercado
2	Bajo	Margen de solvencia Entre 10% a 12% del patrimonio técnico	Genera reproceso de hasta 4 horas sin afectación de la operatividad de ACH Colombia	No se afecta la información crítica/La información involucrada puede ser recuperada oportunamente	Deterioro de la imagen por divulgación de información relacionada con LA/FT. Causa pérdida de confianza y credibilidad.
3	Moderado	Margen de solvencia 9% del patrimonio técnico	Genera reproceso de hasta 4 horas con aumento de carga operativa generando afectación o en la prestación de servicios.	Inoportunidad de la información ocasionando reprocesos y/o respuestas a extemporáneas a clientes y entes de control	Deterioro de la imagen por divulgación de Información relacionada con LA/FT por parte de entes reguladores a través medios informativos y/o principales noticias. Causa pérdida de confianza y credibilidad.
4	Alto	Margen de solvencia Entre 5% a 8% del patrimonio técnico	Genera reprocesos de actividades con aumento de la carga operativa de hasta 12 horas. Hay afectación en las operaciones de ACH o en la prestación de los servicios	Pérdida /afectación de información/Secuestro o daño de información	Deterioro de la imagen por divulgación de Información relacionada con LA/FT por parte de entes reguladores a través medios informativos y/o principales noticias. Causa pérdida de confianza y credibilidad en el mercado relacionado con los grupos de interés.
5	Muy Alto	Margen de solvencia Menor a 5% patrimonio técnico	Genera reprocesos de actividades con aumento de la carga operativa de hasta 24 horas. Hay afectación en las operaciones de ACH o en la prestación de los servicios	Pérdida de información/afectación de información crítica y confidencial y no posibilidades de recuperación	Deterioro de la imagen por divulgación de información relacionada con prácticas inseguras y/o irregulares y/o comunicaciones negativas por entes reguladores.

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

En la sección 6 del Manual de riesgo sistémico -Guía metodológica del sistema de administración de riesgo-, se tienen en cuenta variables financieras y económicas por medio de las cuales ACH Colombia monitorea e identifica de manera previa posibles descalces de fondeo generando señales de alerta temprana, así como el

establecimiento de límites que eviten la materialización de situaciones adversas en materia de liquidez. En efecto en el Manual en comento se indica lo siguiente:

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

4.6 Riesgo de lavado de activos

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

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

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

ACH COLOMBIA mantiene el manual SARLAFT actualizado de tal forma que siempre consagre los mecanismos de control establecidos para la prevención y detección del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

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

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

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

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

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

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

4.7 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 SARE, que establecen las políticas y metodología de identificación, valoración, control y monitoreo del riesgo incluido el de Gestión de Continuidad de negocio, la administración de este sistema está a cargo de La Gerencia de Continuidad y riesgo en ACH COLOMBIA, quien es a su vez la Unidad de Riesgo Operativo de ACH COLOMBIA.

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

- Integrar el marco, plan y proceso de gestión de riesgo operacional en todos los procesos de la compañía.
- Fortalecer la cultura y práctica continua de la administración del riesgo operacional, haciendo partícipes a los funcionarios, proveedores, contratistas, clientes, órganos de control y en general a aquellas entidades y personas que tengan relación con la compañía.
- Establecer el marco, la arquitectura (las políticas, los procedimientos y la estructura organizacional aplicables) para el desarrollo, implementación y seguimiento de los riesgos operacionales.

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

4.8 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 cumpliendo 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 de 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 de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, está obligada a cumplir con las regulaciones que le apliquen, especialmente las concernientes a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios establecidos en la Circular Básica Jurídica Externa 029.

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

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

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

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

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

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

- Disponibilidad: Asegurar que los clientes, contratistas, proveedores y usuarios de los servicios de ACH Colombia, puedan acceder a la información cuando lo requieran.
- Confidencialidad: Asegurar que la información almacenada y/o procesada por ACH Colombia no sea alterada o modificada sin autorización.

- Confiabilidad: La información debe ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Efectividad: La información relevante debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.
- Eficiencia: El procesamiento y suministro de información debe hacerse utilizando de la mejor manera posible los recursos.

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

- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, de la información de la compañía y de cualquiera de sus clientes, socios del negocio, participantes y/o usuarios.
- Asegurar que los procesos y servicios que ofrece la compañía cumplan con los criterios de seguridad de la información necesarios para su operación garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y fortaleciendo el esquema de seguridad con nuestros clientes.
- Establecer controles para minimizar los riesgos significativos y de alto impacto para el negocio como el de pérdida o fuga de información, accesos no autorizados, mal uso y/o cualquier otro daño que afecte la divulgación indebida de la información confidencial, la alteración o modificación de esta, en general la continuidad de las operaciones y la reputación de ACH Colombia.
- Establecer claramente al interior de la compañía los roles y responsabilidades en términos de seguridad de la información.
- Mejorar la experiencia integral de los clientes y usuarios, fortaleciendo la seguridad de los servicios.
- Gestionar los riesgos de seguridad significativos y de alto impacto para el negocio, realizando la aplicación y medición de los controles y sus planes de tratamiento de riesgo, y gestionando y monitoreando los incidentes de seguridad dentro de ACH Colombia.
- Promover el cumplimiento de las leyes y normas colombianas vigentes, las regulaciones internacionales y locales relacionadas con los servicios que presta la compañía y los nuevos proyectos, y la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad y tecnología.
- Optimizar el uso de los recursos mediante el uso de controles adecuados y la selección de tecnologías de información que minimicen la relación costo/beneficio para la compañía y la eficiencia y seguridad en la operación.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los accesos de usuarios a los sistemas de información de ACH Colombia.

Desarrollar y mantener una cultura en seguridad de la información orientada a la identificación y análisis de riesgos. A través de la sensibilización de los funcionarios y terceros de ACH Colombia. Promover el cumplimiento de las leyes y normas colombianas vigentes, las regulaciones internacionales y locales relacionadas con los servicios que presta la compañía y la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad como ISO/EIC 27001.

- Registrar y revisar los problemas, fallas, eventos e incidentes de seguridad reportados e identificar las lecciones aprendidas para utilizarlas como fuente de mejora continúa en los procesos de seguridad.

El sistema de gestión de seguridad de la información de ACH Colombia está orientado a la definición de todos los aspectos necesarios para establecer, operar, mantener y dirigir un sistema efectivo para el tratamiento seguro de la información perteneciente a la compañía. Los principales objetivos de seguridad propuestos por ACH Colombia, en relación a la ciberseguridad, son:

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

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

en el Manual del sistema de gestión de seguridad de información, que hace parte de este reglamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Todos funcionarios, terceros y proveedores están en la obligación de reportar los eventos y debilidades que puedan afectar la seguridad de los activos de información de ACH COLOMBIA, tan pronto sean

detectados por medio de las herramientas y canales establecidos. Los incidentes de seguridad reportados son investigados y se les investigaciones hace seguimiento por parte del área de Seguridad de la Información. Los resultados de las son informados al Comité de Seguridad de ACH COLOMBIA, especificando las causas, consecuencias, responsabilidades, solución y acciones para evitar que se presente nuevamente el incidente.

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

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

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

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

- ix. Las violaciones a las políticas y controles de seguridad de la información serán reportadas, registradas y monitoreadas por canales y herramientas autorizados por ACH Colombia.
- x. ACH Colombia contará con un plan de continuidad de negocio que asegure la continuidad de las operaciones, ante la ocurrencia de eventos no previstos o desastres naturales.
- xi. Se desarrollarán adicionalmente políticas específicas de seguridad de la información que soportan la política institucional.
- xii. ACH Colombia asegura y mantiene la prevención de fuga de información a través de herramientas especializadas.

4.8.1 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 de ACH Colombia descritos en este reglamento y en el manual de operaciones. 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.

ACH Colombia cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual patrocina niveles apropiados de seguridad y calidad de acuerdo con los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad,

asegurando que la información pueda ser accedida únicamente por los clientes y usuarios de los servicios de ACH COLOMBIA debidamente autorizados para acceder a la información

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Con el numeral 5 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.

Así mismo, se da cumplimiento a lo establecido en los artículos 9 y 14 de la Resolución Externa 6 del 31 de octubre de 2023, los numerales 3.4 y ss del artículo 3 y el numeral 5.5 del artículo 5 de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 del Banco de la República, en lo relacionado con el cumplimiento de las obligaciones de los participantes.

5.1 Obligaciones y responsabilidades de todos los Participantes

Son obligaciones de todos los Participantes del sistema las siguientes:

- Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en el Manual operativo del SPBVI Transfiya de este Reglamento y de la Circular DSP 465 del Banco de la República.
- Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales y en general, dar cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data, en particular, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten; así como, contar con políticas de confidencialidad, políticas y procedimientos relacionados con la prevención del control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.
- Cumplir con las reglas de negocio para las participantes establecidas en el numeral 1.6. del Manual de Servicio de TRANSFIYA ACH COLOMBIA.
- Los Clientes, Entidades Originadoras, Entidades Receptoras, que se vinculen al Sistema Transfiya de 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).

- Las demás obligaciones que defina la reglamentación de pagos interoperables a cargo de los Participantes.

Autorización:

1. Obtener la autorización de los titulares para tratar su información para el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen o reglamenten.

Obligaciones en la Gestión y Resolución de Llaves

1. Obtener la autorización de los titulares para tratar su información para realizar los procesos de gestión y resolución de llaves, siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen o reglamenten.
2. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para adelantar todos los procesos de gestión de las Llaves indicados en el numeral 1.5.2 del Manual de Servicio de Transifya, siguiendo los lineamientos de cada proceso establecidos en el Anexo 1 de la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República
3. Permitir a los usuarios escoger libremente la llave para el procesamiento de las órdenes de pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
4. Realizar el bloqueo y cancelación de las llaves solo en los casos que se describen en el artículo 3.4.4. de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 emitida por el Banco de la República.
5. Requerir del Cliente únicamente la introducción de la Llave o la lectura del Código QR y, cuando aplique, el monto o valor de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para su procesamiento.
6. Habilitar un espacio adicional para que el Cliente seleccione el Medio de Pago desde el cual se debitarán los recursos, cuando esto aplique.
7. Garantizar que la actualización de la información derivada de los procesos de gestión de Llaves se realice primero en el Directorio Federado de ACH COLOMBIA para sincronizar con el Directorio Centralizado. Una vez EL PARTICIPANTE tenga respuesta positiva de dicho Directorio Federado, deberá actualizar la información de forma inmediata en los Directorios Federados de los otros SPBVI aplicables.
8. Garantizar que la información derivada de los procesos de gestión de Llaves se actualice en tiempo real en los Directorios Federados.
8. Cuando un Participante se encuentre vinculado a más de un sistema de pago, deberá definir el sistema de pago a través del cual realizara la sincronización del proceso de gestión de llaves en el Directorio Federado.
9. Informar a sus Clientes sobre las características y usos de las Llaves, así como los términos y condiciones de los procesos de gestión.
10. Remitir la información de los procesos de gestión de las Llaves a ACH COLOMBIA en tiempo real.
11. Las demás obligaciones a cargo de EL PARTICIPANTE que defina la reglamentación que para el efecto expida el Banco de la Republica en materia de gestión y resolución de llaves.

Obligaciones funcionalidad Código QR

1. Implementar la funcionalidad de la generación, lectura y/o uso de los Códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
2. Adecuar los Canales dispuestos para iniciar órdenes de pagos y/o transferencias de fondos inmediatas empleando los Códigos QR, de conformidad con los estándares establecidos en la Circular Reglamentaria Externa DPS-465 del Banco de la República.
3. Requerir del Cliente únicamente la introducción de la Llave o la lectura del Código QR y, cuando aplique, el monto o valor de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para su procesamiento.
4. La Entidad Participante debe habilitar la generación de Códigos QR estáticos y/o dinámicos para recibir los recursos provenientes de las OP y/o TFI.
5. Las demás obligaciones a cargo de EL PARTICIPANTE que defina la reglamentación que para el efecto expida el Banco de la República en materia de funcionalidad código QR.

Obligaciones para el proceso de Compensación

1. Contar con los recursos suficientes en su cuenta compensadora registrada en el sistema CUD del Banco de la República para cubrir el volumen de las operaciones realizadas a través de Transfiya.
2. Aprovisionar en las cuentas de depósito los recursos necesarios para la liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas en el Mecanismo Operativo para la Liquidación previsto en el numeral 5.3. de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 del Banco de la República.
3. Contar con un proceso de conciliación operativa para las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatos. Los cuales se ejecuten de manera diaria todos los días de la semana y para todas las transacciones, independientemente de su estado.
4. Procesar operaciones Intra SPBVI e Inter SPBVI con trato no discriminatorio.
5. Efectuar el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas desde su inicio hasta su culminación de manera sencilla, segura, sin fricciones, utilizando un lenguaje claro y preciso.
6. Establecer un procedimiento uniforme para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas con independencia del Participante Receptor.
7. Informar a sus clientes el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos es de máximo de 20 segundos. Con este punto del reglamento se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010.
8. Dar cumplimiento de los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo para el procesamiento de OP y/o TFI.

Obligaciones para el proceso de atención al Usuario Originador y/o Receptor.

1. Adecuar los canales de Prestación de Servicios dispuestos para atender y gestionar las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación con el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2008, Ley 1480 de 2011, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos operativos definidos en el anexo 4 de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 emitida por el Banco de la República.
2. Atender y gestionar las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación con el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2008, Ley 1480 de 2011, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia

Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos operativos definidos en el anexo 4 de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 emitida por el Banco de la República.

3. Habilitar la Zona Bre-B en los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para realizar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Obligaciones en materia de Tecnología

1. Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en el Manual Operativo del SPBVI Transfiya y en la Circular DSP 465 del Banco de la República.
2. Implementar APIs que sigan los estándares definidos por el Banco de la República para asegurar que las órdenes de pago puedan realizarse entre diferentes entidades financieras de manera transparente y en tiempo real.
3. Adoptar los protocolos de mensajería y comunicación aprobados por el Banco de la República. Esto incluye la mensajería en ISO 20022 para la estandarización del formato de los mensajes de pago.

Obligaciones relacionadas con SELLO

1. Disponer los accesos en los Canales de Prestación de Servicios que habilitarán para iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, haciendo uso del sello al que se hace referencia en el artículo 18 de la Resolución Externa No. 6 de 2023 expedida por la JDBR, siguiendo lo previsto en el Anexo 3 de la presente circular.
2. Disponer el sello en los canales de comunicación y los canales de prestación de servicios habilitados para ejecutar las órdenes de pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas

Obligaciones relacionadas con Directorio Federado

1. Actualizar información en los Directorios Federados producto de la actualización de la información de sus Clientes en los siguientes campos: Tipo de identificación y número, Tipo y nombres del Cliente, Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato Receptor.
2. Definir el SPBVI a través del cual realizará la sincronización para los procesos de gestión de Llaves con el Directorio Centralizado.
3. 4.10.3. Remitir la información de los procesos de gestión de llaves de conformidad al Anexo 1 de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 emitida por el Banco de la República. 2
4. Garantizar que la actualización de la información derivada de los procesos de gestión de Llaves se realice primero en el Directorio Federado del SPBVI elegido para sincronizar con el Directorio Centralizado. Una vez el Participante tenga respuesta positiva de dicho Directorio Federado, deberá actualizar la información de forma inmediata en los Directorios Federados de los otros SPBVI aplicables.

Obligaciones relacionadas al Esquema de Prevención de fraude

1. Debe contar con reglas y estándares de seguridad para la administración, gestión, prevención y control del riesgo de fraude.
2. Tomar las medidas y realizar los controles para garantizar la seguridad en las transacciones.
3. Contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Planes de Contingencia

1. Contar con planes de contingencia y de seguridad informática, para garantizar la continuidad de la operación en el Sistema ACH COLOMBIA. Así mismo, EL PARTICIPANTE deberá cumplir con el manual de contingencia de DICE y MOL expedido por el Banco de la Republica.

Obligaciones relacionadas con Devolución y Reversión de OP/TFI

1. Deberá habilitar los procedimientos de devolución y reversión para sus usuarios de acuerdo con lo establecido en el anexo 4 de la Circular Reglamentaria Externa DSP 465 del Banco de la República y las demás normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

Obligaciones relacionadas con el procesamiento de una OP/TFI

1. Cumplir con los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo de para el procesamiento de una O/P y TFI de acuerdo con lo previsto en el Anexo 5 de la Circular Reglamentaria Externa DSP 465 del Banco de la República.
2. Informar al Cliente, antes de confirmar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas, el nombre enmascarado del Beneficiario, por ejemplo, de la siguiente forma: AnXXXa PXXez
3. Informar al Cliente, a través de un comprobante descargable, una vez culminada la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata, como mínimo el nombre del Beneficiario y la información a la que se refiere el numeral 3.2.4.6. de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. Notificar a sus clientes los eventos de fallo, la actualización periódica frente al estado de la operación, así como la normalización del servicio y la culminación satisfactoria de la operación, todo lo anterior cumpliendo con las directrices de experiencia del usuario que establece la regulación.

Las demás obligaciones que defina la reglamentación de pagos interoperables a cargo de los Participantes.

5.2 Obligaciones y responsabilidades de ACH COLOMBIA como EASPBV

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; lo establecido en el literal (d) del artículo 6 de la Resolución Externa 6 del 31 de octubre de 2023, y el numeral 5.1 del artículo 5 de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 del Banco de la República. Así como los compromisos que adquiere ACH COLOMBIA para proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.

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

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

- 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.

- 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.

- 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 procesos que hacen posible el logro de la misión de la entidad.

ACH 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.

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

Seguridad de la información.

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

Protección de datos personales

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

- Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.
- Principio de finalidad.
- Principio de circulación restringida.
- Principio de temporalidad de la información.
- Principio de seguridad.
- Principio de confidencialidad.
- Proteger la información y los datos de los usuarios y participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.
-

Obligaciones de la EASPBV relacionadas con Sistemas de Pagos Inmediatos Interoperables

- Contar con políticas y procedimientos claros para el tratamiento de contingencias e incumplimiento por parte de los participantes o de los funcionarios de ACH COLOMBIA.
- Verificar que la certificación PCI-DSS con la que deben contar los participantes no vigilados que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, esté vigente; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 2.3.8. Parte 1 del título II del Capítulo I sobre canales, medios y seguridad de la circular básica jurídica de la SFC (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la SFC).
- Verificar que el procesamiento de las Operaciones Inter-SPBVI y de las Operaciones Intra-SPBVI de los SPBVI cumpla con las características de las Ordenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas establecidas en la presente resolución y en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.
- Emplear los estándares de mensajería y conexión para el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas en los términos y condiciones que para el efecto establezca el Banco de la República mediante reglamentación de carácter general.
- Adoptar y poner en práctica las políticas para la prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo conforme a las disposiciones legales vigentes. Adicionalmente, exigir a sus Participantes

contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- Disponer de planes de continuidad y contingencia y seguridad informática para asegurar la continuidad de los procesos críticos de negocio en el caso de la indisponibilidad o falla total de las instalaciones de procesamiento y trabajo de ACH. Estos planes de continuidad y contingencia están debidamente documentados, con recursos necesarios para su oportuna ejecución, con pruebas necesarias para confirmar su eficacia, permanentemente actualizados y conocidos por los empleados que intervienen en el proceso. ACH ha establecido una metodología de trabajo que asegure, cuando menos, el procesamiento y terminación del ciclo de compensación y/o liquidación que se encuentre en curso ante situaciones tales como: fallas de los equipos y/o aplicaciones, programas de computador o canales de comunicación, interrupciones o variaciones excesivas en el suministro de energía eléctrica, interrupciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones o en el suministro de cualquier otro insumo, u otros eventos de la misma índole.
- Asegurar que las llaves y la información asociada de los clientes de los Participantes del SPBVI estén actualizadas y correctamente registradas en el Directorio Federado.
- Implementar políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés que se puedan derivar de la relación entre los Participantes y el administrador del sistema de pagos.
- Desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, el sello a que hace referencia el artículo 18 de la Resolución Externa 40 de 2024, los procesos de gestión de las Llaves, las Tecnologías de Acceso y demás características.

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

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

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

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

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

N°	EVENTO	SANCIÓN	BENEFICIARIOS
1	No Disponer de recursos suficientes en la cuenta CUD del banco de la república vinculada al MOL para garantizar la Compensación de las órdenes de transferencia o de recaudo procesadas, al final de cada corte de operación, sin perjuicio de que el Sistema ACH COLOMBIA rechace las órdenes que no cumplan con esta condición.	La sanción corresponderá a aquella definida por evento en el esquema de calidad del manual de servicios.	Los definidos por evento en el esquema de calidad.
2	No Contar con planes de contingencia y de seguridad informática, para garantizar la continuidad de la operación en el Sistema ACH COLOMBIA.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
3	No Cumplir con los estándares técnicos y operativos exigidos en la sección 3.1.3 de este Reglamento.	(3-10) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
4	No Tomar las medidas y realizar los controles para garantizar la seguridad en las transacciones	(5-10) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
5	No Informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.	(1-3) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
6	No contar con una política de tratamiento y protección de datos personales.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
7	No contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención del control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.	(3-5) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
8	No cumplir con los deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.	(1-3) SMLVM	Los demás participantes del Sistema
9	No Cumplir con las reglas de negocio para participantes establecidas en el numeral 1.6. del Manual operativo del SPBVI Transfiya ACH COLOMBIA.	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema
10	Para el adquirente no vigilado por la SFC, no cumplir con su obligación de trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios.	(3-5) SMLMV	Los demás participantes del Sistema

SANCIONES POR VIOLACIÓN AL ESQUEMA DE CALIDAD

No	Código	Descripción	sanción	Entidad Sancionada	Beneficiario	Tipo de Sanción
1	333	Incumplimiento de la atención y no dar solución a la solicitud de reclamos en un plazo no mayor de 5 días establecido en el ANS a partir de la fecha de radicación	El 100% del valor de la transferencia o máximo 1 SMLDV si el valor de la transferencia es superior, por día sin atención del reclamo.	Entidad Origen o Destino	Entidad a la espera de la respuesta	Económica
	334					
	335					
	336					
	337					
2	300	No contar con aprovisionamiento de liquidez en el MOL no regulados o	1 SMLMV por cada evento de falta de liquidez.	Entidades Participantes	Dividido en las demás Entidades Participantes y ACH Colombia	Económica
3	301	Incumplimiento de los requisitos para el uso de desarrollo adecuado del servicio, tanto deudas técnicas como funcionales indicadas en los manuales e instructivos del servicio.	1 SMLDV por día de incumplimiento, a partir de la notificación o socialización. El cobro de la sanción aplica por cada una de las deudas de la Entidad	Entidades Participantes	ACH Colombia	Económica
4	XXX	No realizar la actualización y/o modificación de llaves de acuerdo con lo solicitado por el usuario	1 SMLMV por cada operación de llave no ejecutada correctamente.	Entidad originadora	Entidades Participantes	Económica
5	XXX	Incumplimiento en los controles de riesgo para la aceptación de una tx por parte del receptor	1 SMLMV por cada operación de llave no ejecutada correctamente.	Entidad receptora	Entidades Participantes	Económica

5.4 Proceso para la imposición de sanciones

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

Para la imposición de sanciones se aplicará el siguiente procedimiento:

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

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

Una vez el cliente haya presentado los descargos, el Comité de Acceso de ACH Colombia tendrá (20) días hábiles para tomar una decisión con base en los cargos y los descargos presentados en el proceso. En caso de que se confirme que el participante incurrió en alguno de los eventos de incumplimiento de las obligaciones contemplados en el numerales 5.1 y 5.3 ACH Colombia 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 6.12.3 de este reglamento

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

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

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

5.5.1 Causales y procedimiento para el retiro de un participante

El Comité de Acceso será el encargado de decidir sobre el retiro de un CLIENTE de los Servicios, una vez se confirmen las causales que dan origen al retiro.

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

1. Situaciones asociadas a la reorganización, liquidación y disolución del participante

2. Vencimiento del contrato de vinculación al SPBV

5.5.2 Procedimiento de retiro de CLIENTES de ACH COLOMBIA

El retiro de un CLIENTE será tramitado a través de una solicitud dirigida a ACH Colombia, 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.

5.5.3 Causales para imponer la sanción de suspensión

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

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

1. Incumplimiento a las obligaciones establecidas en este reglamento
2. Incumplimiento reiterado al esquema de calidad
3. Proceso de reorganización de la empresa
4. Cancelación de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados para participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera.
5. Incumplimiento a los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, u obligaciones relacionadas con la protección de datos personales definidos en este reglamento o en el respectivo manual de servicio.
6. En el caso de los participantes no vigilados que no mantengan vigente la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente, no podrán seguir prestando sus servicios en el Sistema de Pago de Bajo Valor.
7. Incumplimiento del participante a su deber de provisionar los recursos en las cuentas de depósito del Banco de la República para la liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas en el Mecanismo Operativo para la Liquidación previsto en el numeral 5.3. de la Circular Reglamentaria Externa DSP -465 del Banco de la República

5.5.4 Procedimiento de suspensión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

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

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.

5.5.5 Causales para imponer la sanción de exclusión

La exclusión de un CLIENTE de los Servicios prestados por ACH COLOMBIA deberá estar motivada en causales objetivas, transparentes y no discriminatorias. En consecuencia, serán causales de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA, y, por ende, causales de terminación de los correspondientes contratos suscritos, entre otras, las siguientes:

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

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

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

7. Cuando se identifique que los servicios prestados por ACH COLOMBIA están siendo utilizados para la realización de actividades delictivas.

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

5.5.6 Procedimiento de exclusión de CLIENTES de ACH COLOMBIA

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

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

6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

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

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

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

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

Los mecanismos de solución de controversias están regulados en el numeral 3.7 del Manual operativo del SPBVI Transfiya, especialmente en sus artículos 3.7.3 -Solución de conflictos- 3.7.4 Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad-, y 3.7.6 Comité de análisis de reclamos, así como en el Código de Bueno Gobierno de ACH Colombia (sección 2.3, Comités de la Junta Directiva, Comité de Solución de Conflictos).

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

El Comité de Análisis de Reclamos es la primera instancia de resolución de conflictos en caso de disputas entre Entidades Participantes y ACH Colombia o entre las mismas entidades. En este sentido, su función principal es analizar, evaluar y decidir sobre reclamaciones relacionadas con operaciones en el sistema Transfiya. Para ello, el comité está conformado por siete representantes de las entidades participantes (cinco principales y dos delegadas), mientras que un representante de ACH Colombia actúa únicamente como facilitador, con voz, pero sin voto. Ahora bien, si alguna entidad involucrada en una reclamación es parte del comité, debe marginarse de la discusión y decisión correspondiente. Para garantizar el adecuado funcionamiento, ACH Colombia se encarga de la citación y coordinación de las reuniones, asegurando el quórum necesario para la toma de decisiones.

Por otro lado, la elección de los miembros del comité se lleva a cabo con base en el volumen de transacciones acumuladas por las entidades en el último trimestre, clasificándolas en tres grupos según su participación en el sistema. Asimismo, las reuniones se realizan cuando las circunstancias lo requieran y siguen una metodología estructurada para garantizar la eficiencia del proceso. En cada sesión, se verifica el quórum, se analizan las conductas cuestionadas y se registran las decisiones en un acta. Finalmente, las resoluciones adoptadas son notificadas a las entidades afectadas por ACH Colombia, quien además realiza el seguimiento correspondiente para asegurar su cumplimiento. Cabe destacar que las particularidades sobre el funcionamiento de este comité están establecidas en el numeral 4.11.3 del Manual de Servicio.

Las referencias normativas se presentan a continuación:

6.1 Comité de análisis de reclamos

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 de este sistema de pagos 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, bajo los parámetros establecidos en el numeral 4.11.6 del Manual de Servicios de Transfiya.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Elección de lospartícipes

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 correspondé 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.

6.6 Periodicidad de las reuniones

El comité se reúne cuando las circunstancias así lo requieran.

6.7 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 participantes del comité la realización o cancelación de las reuniones programadas o extraordinarias.

6.8 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.

Acada 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.

6.9 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.

6.10 Actas

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

6.11 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

6.12 Esquema de calidad

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

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

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

6.12.1 Alcance del Esquema de Calidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.12.2 Solución de Conflictos

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

6.12.3 Procedimiento para la aplicación del esquema de calidad

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

- a. Consolidación de Información de Reclamos

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

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

b. Producción de Reportes de Liquidación de Sanciones

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

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

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

c. Oportunidad y requisitos para oponerse a la sanción

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

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

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

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

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

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

d. Otros motivos de inconformidad con los reportes de liquidación

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

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

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

6.12.4 Eventos sancionables del esquema calidad

En el anexo No. 1 del Manual operativo del SPBVI Transfiya ACH COLOMBIA se regulan los eventos sancionables y su respectiva sanción, del esquema de calidad. Lo anterior se presenta en el numeral 5.3. de este reglamento.

6.12.5 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*

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

7. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con la política y metodología establecida para la fijación de tarifas a los participantes o para la determinación de cualquier otro cargo del sistema de pago, incluida la tarifa de intercambio.

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

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

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

7.1 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.

7.2 Principios para la Fijación de Tarifas

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

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

7.3 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:

- **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.
- **Margen Objetivo:** Determina el objetivo buscado a nivel de cada servicio y de la compañía.
- **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).

7.4 Metodología para la fijación de tarifas¹

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

7.5 Tarifa de acceso

¹ La metodología se encuentra detallada por servicio en el Manual de tarifas compañía.

La tarifa de acceso al sistema de pago de ACH Transfiya podrá ser 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, y en caso de existir, será publicada en los portales oficiales de ACH Colombia

7.6 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, utilizando para su cálculo el costo de estos procesos y el margen objetivo esperado).

La tarifa de liquidación y compensación se cobrarán como contraprestación de los servicios de procesamiento de la información transaccional de los participantes relacionada con transferencias de pago inmediatas de sus usuarios con el objeto de discernir la resolución de la Llave y el envío de la orden de liquidación al Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL). Dicha tarifa será publicada en los portales oficiales de ACH Colombia.

7.7 Criterios normativos para la fijación de tarifas

7.7.1 Tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación

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

Teniendo en cuenta que existen CLIENTES de los servicios que se prestan como EASPBV así como de los Servicios que se prestan como Proveedor de Servicios de pago de ACH COLOMBIA que poseen 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.

7.7.2 Obligación de informar las tarifas de compensación y liquidación

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

7.8 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: Aprobar las tarifas que se publican posteriormente.

Participantes:

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

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

Periodicidad: Como mínimo una vez al año

8. POLITICAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con las políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010.

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

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

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

“(…)

2.5. INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo. Notificación de conflicto de interés. *En caso de que un miembro de un órgano de dirección advierta que un asunto objeto de discusión, puede entenderse o convertirse en un conflicto de interés, procederá a informar de inmediato al órgano correspondiente, quien decidirá si existe un conflicto de*

interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada por la Junta Directiva, especialmente en relación con el Presidente de ACH COLOMBIA. Para el caso de los miembros principales o suplentes de Junta de Directiva, deberá informarlo y apartarse de las decisiones de la Junta Directiva.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Respecto a su función de aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de la sociedad, darse su propio reglamento y aprobar los reglamentos internos de la sociedad así como los reglamentos que contengan los

lineamientos estratégicos bajo los cuales la sociedad prestará sus servicios, la Junta Directiva de ACH Colombia podría estar inmersa en situaciones de conflictos de interés en lo relacionado con el acceso de los participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago y como entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

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

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

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

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

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

- 1. ACH Colombia deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.*
- 2. En ningún caso podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa, en particular, no podrá condicionar la actividad de compensación y liquidación a la contratación de sus servicios como proveedor de servicios de pago.*
- 3. En ningún caso podrán restringir la contratación de servicios con sus competidores.*
- 4. Podrán usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de las actividades aquí autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.*

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

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

En este sentido se consideran actividades conexas de las EASPBV aquellas que tienen como propósito mejorar, hacer más eficiente, agilizar, o fortalecer la seguridad de las siguientes actividades: i) compensación y liquidación, ii) provisión de servicios de pago por delegación de adquirentes o entidades emisoras, y iii) procesamiento de órdenes de pago o transferencia de fondos y suministro de tecnologías de corresponsales, puntos de recaudo y cajeros electrónicos, de conformidad con el numeral 4 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX, sobre EASPBV, de la Circular Básica Jurídica de la SFC (modificada por la circular 20 de 2021 de la SFC).

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

- i. La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- ii. Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- iii. El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- iv. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

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

PARÁGRAFO 3. Cuando ACH Colombia actúe como proveedor de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de pagos. Para el efecto, ACH Colombia adelantará: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las

mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

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

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

1. La información que se procese, almacene y/o transmita por ACH Colombia como sistema de administración de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.
2. No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de ACH Colombia a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo 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.

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

Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano, o a la Junta

Directiva si a ella corresponde informar. De esta manera la Junta Directiva o el Comité de Solución de Conflictos según corresponda, adoptará una decisión acorde de sí existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el sistema de pago de bajo valor. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor involucrados en el conflicto de interés. El órgano encargado de administrar este tipo de conflictos de interés será la Junta Directiva de ACH Colombia, de forma preferente y sin perjuicio de las funciones asignadas al Comité de Solución de Conflictos.

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

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

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

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

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

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

8.1 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.

8.1.1 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 el numeral 9.1.1 y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para la Junta Directiva que serán tratados particularmente en el numeral 9.1.6.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.3 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.

8.1.4 Prevalencia de interés.

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

8.1.5 Reglas de prevención de conflictos.

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

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

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

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

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

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

8.1.6 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 de 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.

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

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

- ACH COLOMBIA deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
- En ningún caso podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa, en particular, no podrá condicionar la actividad de compensación y liquidación a la contratación de sus servicios como proveedor de servicios de pago.
- En ningún caso podrán restringir la contratación de servicios con sus competidores.
- Podrán usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de las actividades aquí autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.

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

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

En este sentido se consideran actividades conexas de las EASPBV aquellas que tienen como propósito mejorar, hacer más eficiente, agilizar, o fortalecer la seguridad de las siguientes actividades: i) compensación y liquidación, ii) provisión de servicios de pago por delegación de adquirentes o entidades emisoras, y iii) procesamiento de órdenes de pago o transferencia de fondos y suministro de tecnologías de corresponsales, puntos de recaudo y cajeros electrónicos, de conformidad con el numeral 4 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX, sobre EASPBV, de la Circular Básica Jurídica de la SFC (modificada por la circular 20 de 2021 de la SFC).

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

- i. La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- ii. Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- iii. El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- iv. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

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

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

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

8.3 Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación

- La información que se procese, almacene y/o transmita por ACH COLOMBIA como sistema de administración de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.
- No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de ACH COLOMBIA a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuestos las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008.
- Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en el Manual de Gestión de Seguridad de la Información y el Manual de Gestión de Ciberseguridad.
- Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de ACH COLOMBIA en su rol de PSP y a ACH COLOMBIA en su rol de EASPBV, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
- Los usuarios del sistema de información o cualquier empleado de ACH COLOMBIA que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes PSP y ACH COLOMBIA en su rol de EASPBV.

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

Todo accionista, administrador o funcionario de ACH COLOMBIA que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, con copia a la Dirección Talento Humano. De esta manera el Comité de Solución de Conflictos o la Junta Directiva según corresponda, adoptará una decisión acorde de si 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.

8.5 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.

9. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE BAJO VALOR: TRANSIYA

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010. De conformidad con el literal a. del artículo 53 de los Estatutos Sociales ACH COLOMBIA S.A., la modificación del presente reglamento será aprobado por la Junta Directiva de ACH COLOMBIA. La decisión de aprobación se 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.”

10. SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 20 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010, en relación con los mecanismos para obligar al adquirente no vigilado a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso que la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del artículo 2.17.3.1.3 del decreto 2555 de 2010.

El mecanismo establecido en el Sistema de Pago de Bajo Valor denominado TRANSFIYA, en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del artículo 2.17.3.1.3. del Decreto 2555 de 2010, será el siguiente:

El adquirente no vigilado deberá asegurar el retanqueo como presupuesto para operar en el Sistema de Pago de Bajo Valor TRANSFIYA, razón por la cual sin la disposición de recursos -a la cuenta CUD del Banco de la República destinada para el mecanismo operativo de liquidación no es posible generar órdenes de pago o de transferencia para ningún participante.

Sin perjuicio de lo anterior, ACH COLOMBIA queda autorizado para compensar las órdenes de pago o transferencias de fondos del adquirente no vigilado que haya visto suspendida o cancelada su inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados, que hasta el momento estén pendientes.

De igual forma, en caso de que se produzca una cancelación o suspensión de la inscripción en el RANV de un adquirente no vigilado que tenga la calidad de participante dentro del SPBV ACH Transferencias, ACH Colombia quedará habilitado para retener los fondos de dicho participante hasta tanto se haga el traslado de los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencia de fondos a los usuarios del respectivo participante.

11. MANUAL DE OPERACIONES

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 18 del artículo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010. El manual de operaciones del presente reglamento de SPBV ACH Transferencias se encuentra en el documento denominado “Manual de servicios Transfiya ACH Colombia”.

El documento está compuesto por los siguientes anexos (compendio de manuales de ACH que interactúan e integran dicho Manual):

- ANEXO 1. EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD
- ANEXO 2. LINEAMIENTOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS ENTIDAD PARTICIPANTE
- ANEXO 3. ACUERDO INTERBANCARIO
- ANEXO 4. CAUSALES DE RECHAZO Y FALLOS
- ANEXO 5. FORMULARIO DE VINCULACIÓN PARA ENTIDADES PARTICIPANTES – SEGURIDAD Y RIESGO

Así mismo el documento incluye las siguientes 8 secciones:

1. Manual de servicio ACH Colombia – Entidades participantes.
2. Proceso de implementación del servicio.
3. Proceso y operación del servicio.
4. Arquitectura tecnológica del servicio.
5. Gestión del riesgo y seguridad.
6. Protección de datos personales.
7. Obligaciones y Responsabilidades de los Participantes
8. Obligaciones y Responsabilidades de la EASPBVI.