

MANUAL DE OPERACIONES
ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. SOLICITUDES DE LOS PARTICIPANTES DE MODIFICACIÓN DE LA LLAVE O EL TIPO DE LLAVE.	2
CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA RECIBIR LAS LLAVES DE UN PARTICIPANTE.....	2
CAPÍTULO III. TIPO DE OPERACIONES PARA PROCESAR.	3
CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FRAUDES, ERRORES Y PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. ...	4
CAPÍTULO V. MECANISMOS OPERATIVOS O TECNOLÓGICOS PARA QUE LOS PARTICIPANTES INDIQUEN EL DIRECTORIO FEDERADO SELECCIONADO.	4
CAPÍTULO VI. MONITOREO Y DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA.	4
CAPÍTULO VII. TECNOLOGÍA PARA INTEGRARSE AL SISTEMA	5
CAPÍTULO VIII. PROCEDIMIENTOS PARA MITIGAR LA OCURRENCIA DE CAUSALES DE RECHAZO DE TRANSACCIONES. .	6
CAPÍTULO IX. INDISPONIBILIDAD DICE O MOL.	6
CAPÍTULO X. ESCENARIO DE INDISPONIBILIDAD DE SERVIBANCA	6
CAPÍTULO XI. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA NOTIFICACIÓN TRANSACCIONES NO CULMINADAS.	7
CAPÍTULO XII. CONSIDERACIONES Y NIVELES DE SERVICIO PARA PARTICIPANTES.....	7
CAPÍTULO XIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD, PLAN DE CONTINUIDAD Y CONTINGENCIA.	8
POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	8
PLAN DE CONTINUIDAD Y CONTINGENCIA.	8

Documentos Técnicos:

1. Generalidades del Servicio - Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato - SERVIBANCA
2. SPBVI - Servibanca - Participantes - Herramienta Studio
3. SPBVI - Servibanca - Participantes - Configuraciones Técnicas
4. SPBVI - Servibanca - Generalidades de Arquitectura y Seguridad
5. Niveles de Servicio Ofrecidos - Centro de Soporte y Servicio

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo I. Solicitudes de los Participantes de Modificación de la Llave o el Tipo de Llave.

Servibanca debe enviar al DICE (Directorio Centralizado) de Banco de la República y a su uso, las solicitudes de modificación de la Llave o el tipo de Llave recibidas desde sus Participantes haciendo uso de dos mensajes: el primero, de cancelación de la Llave o el tipo de Llave anterior y el segundo, de registro de la nueva Llave o tipo de Llave.

Así mismo, Servibanca podrá dar trámite a las solicitudes de modificación de la Llave o el tipo de Llave ante sus Participantes, haciendo uso de un único mensaje, según los mecanismos tecnológicos descritos en el Documento Técnico SPBVI - Servibanca - Directorio Llaves - Participantes que hace parte del presente Manual de Operaciones.

Capítulo II. Procedimiento Operativo para Recibir las Llaves de un Participante.

Con el fin de establecer un procedimiento operativo para recibir las Llaves de un Participante que se vincule al SPBVI que administra Servibanca y para eliminar las Llaves de un Participante que se desvincule del Sistema, Servibanca ha dispuesto el procedimiento descrito en el Documento Técnico SPBVI - Servibanca - Directorio Llaves - Participantes que hace parte del presente Manual de Operaciones.

Proceso de resolución de llaves.

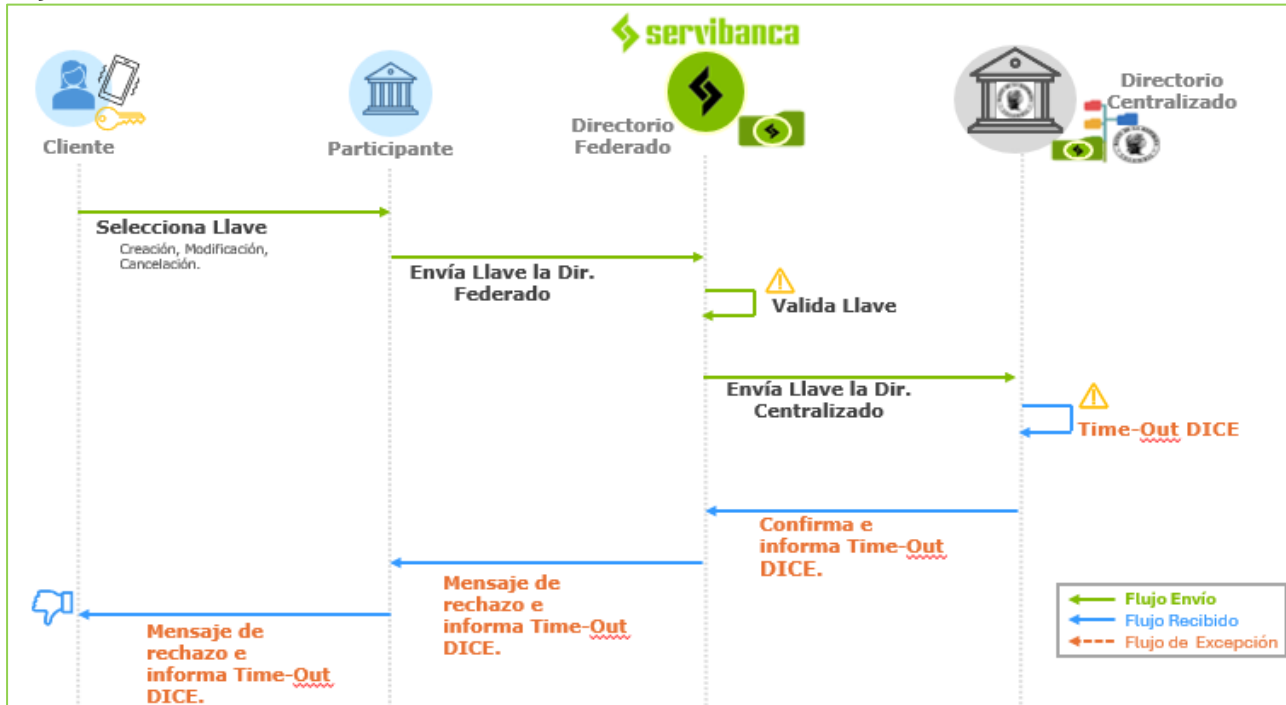
Un usuario registra o actualiza su llave a través del Participante. La llave se almacena en el Directorio Federado), garantizando el conocimiento local de los datos del usuario. Esta misma operación se realiza en el Directorio Centralizado para los casos que aplique.



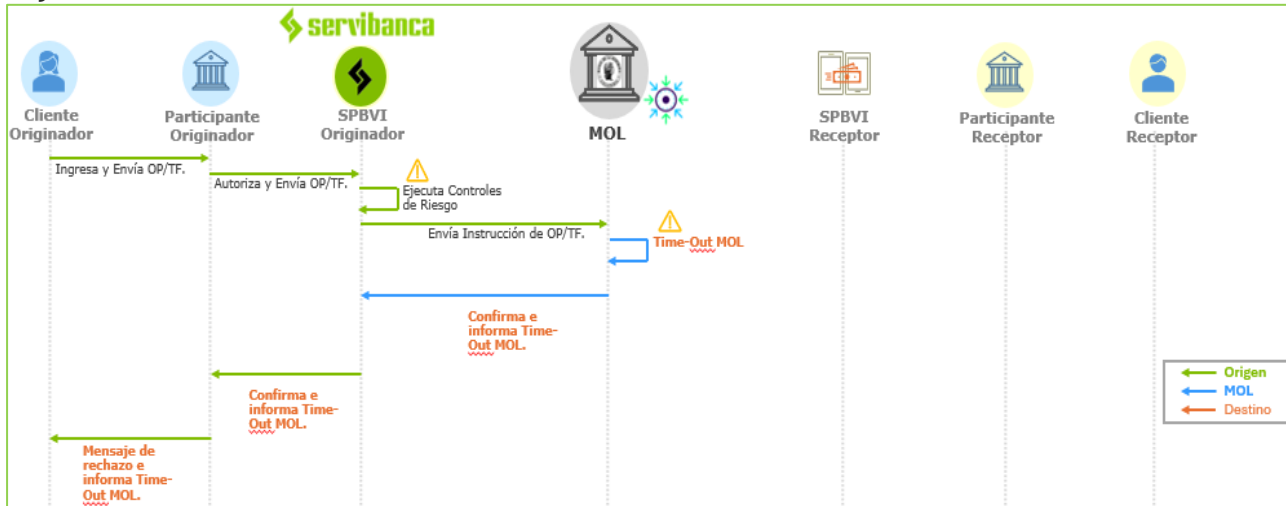
En el evento que el Directorio Centralizado (DICE) o el Mecanismo Operativo para Liquidación (MOL) presentan algún tipo de falla o indisponibilidad, el Nodo Servibanca no estará disponible e informará a sus participantes sobre dicha indisponibilidad.

MANUAL DE OPERACIONES
ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

Flujo DICE.



Flujo MOL.



Capítulo III. Tipo de Operaciones Para Procesar.

Servibanca iniciará su proceso de operaciones inmediatas con las que actualmente se encuentran reguladas por el Banco de la Republica que son:

- ✓ P2P (Persona a Persona)
- ✓ P2M (Persona a Comercios).

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo IV. Procedimiento para la Atención de Fraudes, Errores y Peticiones, Quejas y Reclamos.

Servibanca ha adoptado el procedimiento para la atención de fraudes, errores y peticiones, quejas y reclamos, incluyendo la gestión de los ajustes a los que haya lugar derivados de estos procesos, atendiendo los lineamientos operativos señalados por el Banco de la República.

Así mismo, para la atención de Requerimientos de Participantes ha dispuesto:

La Dirección de Operaciones de Servibanca S.A. cuenta con el Centro de Soporte y Servicio, el cual es responsable de dar cumplimiento a los lineamientos Operativos para la Atención de Fraudes, Errores y Peticiones, Quejas Y Reclamos, dispuestos por el Banco de la República mediante la Circular Reglamentaria Externa DSP-465, que regulan los siguientes procedimientos en los cuales, Servibanca actúa de manera puntual en calidad de EASPBVI:

- a. Devolución y Reversión.
- b. Solicitud de Devolución Voluntaria que inicia el Cliente Originador.
- c. Devolución Voluntaria que inicia el Cliente Receptor
- d. Devolución por fraude
- e. Devolución por falla tecnológica
- f. Reversión

Por su parte, los Participantes deberán atender las peticiones, quejas y reclamos por el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o la Ley 1755 de 2015 y las demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen o reglamenten.

Los niveles de servicio ofrecidos para el centro de soporte y servicio se encuentran detallados en el Documento Técnico Anexo 5.

Capítulo V. Mecanismos Operativos o Tecnológicos para que los Participantes indiquen el Directorio Federado seleccionado.

Cuando el Participante esté vinculado a más de un SPBVI y utilice en dichos sistemas la misma clasificación de Órdenes de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas y el Participante utilice dicha clasificación en tales SPBVI, las Llaves de la clasificación compartida deberán registrarse por el Participante en los Directorios Federados de dichos SPBVI. En este caso, el Participante deberá definir el SPBVI a través del cual realizará la sincronización para los procesos de gestión de Llaves con el Directorio Centralizado.

De acuerdo con las disposiciones del Banco de la República, en la solicitud de configuración de participantes se identifica: Nombre, NIT, SPBVI Sincronizador de llaves y SPBVI Receptor de pagos

Capítulo VI. Monitoreo y Disponibilidad del Sistema.

Monitoreo

- **Monitoreo continuo como Cloud Logging**

El monitoreo se centra en la recopilación, almacenamiento y análisis de registros o **logs** generados por diversas aplicaciones y servicios en la nube. Actúa como un sistema centralizado que permite gestionar toda la información de registro del entorno de Google Cloud Platform (GCP).

Proceso de Funcionamiento.

Ingesta, almacenamiento y análisis.

1. **Ingesta de logs:** Se cuenta con la recopilación de los diferentes logs con el fin de verificar el adecuado funcionamiento de los diferentes componentes que conforman la solución.

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

2. **Almacenamiento y retención:** A través de este proceso se dispone de los logs necesarios que permiten la configuración de las alertas que permiten determinar el correcto funcionamiento del sistema y la generación de las alertas en caso de presentarse una falla.

3. **Análisis y visualización:** A través de este proceso se buscan, filtrar y analizar los logs de acuerdo con las reglas establecidas para monitorear el correcto funcionamiento del sistema.

Disponibilidad.

El SPBVI de SERVIBANCA, ofrece a sus “Participantes” las siguientes características frente al servicio, tanto técnicas como operativas:

El Servicio proporcionará al Cliente un porcentaje de disponibilidad mensual de al menos el **99.95%**.

Ante eventos de interrupción donde sea requerido aplicar el Plan de continuidad tecnológica (DRP), se considera:

RTO (Tiempo Objetivo de Recuperación) de **30 minutos**.

RPO (Punto Objetivo de Recuperación) de **0 minutos**.

En cuanto a las fallas del sistema, se tiene establecido tres niveles de gravedad respecto a un incidente de seguridad de la información y la protección de datos personales:

- **Severidad Baja:** Se activa cuando un incidente no pone en riesgo la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información y/o bases de datos personales en el sistema.
- **Severidad Media:** Se activa cuando el incidente pone en riesgo la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información del sistema, pero el impacto es insignificante o menor.
- **Severidad Alta:** Se activa cuando el incidente pone en riesgo la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información del sistema y el impacto es moderado, alto o catastrófico.

Los tiempos estimados para la resolución de las incidencias según el tipo de impacto, son los descritos a continuación:

- **Impacto Crítico:** Servicio Mayormente Impedido en Producción.
- **Impacto Alto:** Uso del Servicio Severamente Impedido.
- **Impacto Medio:** Uso del Servicio Parcialmente Impedido.
- **Impacto Bajo:** Servicio Totalmente Utilizable.

Categoría	Tipo de Impacto			
	Bajo	Medio	Alto	Critico
Respuesta	8 horas	4 horas	2 horas	30 minutos
Solución	Según Estimación	24 horas	4 horas	2 horas

Capítulo VII. Tecnología para Integrarse al Sistema.

Las condiciones tecnológicas con las que deberán contar los Participantes para integrarse al Sistema que administra Servibanca, además de las requeridas en la normativa del Banco de la República, se detallan según los casos de uso que el Participante utilice a través del Sistema, en el Documento Técnico “SPBVI - Servibanca - Participantes - Configuraciones Técnicas” que hace parte del presente Manual de Operaciones.

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo VIII. Procedimientos para Mitigar la Ocurrencia de Causales de Rechazo de Transacciones.

Servibanca ha definido los siguientes procedimientos para mitigar la ocurrencia de causales de rechazo de las Órdenes de Pago y Transferencias de Fondos Inmediatas, en los casos que aplique y en todo caso asegurar el registro y trazabilidad cuando se presenten:

Realizar una mesa técnica con los participantes para evaluar y asegurar aquellos errores que impiden el procesamiento de la OP/TF Inmediatas, en esa mesa técnica se evaluará como fortalecer controles de riesgo internos, estableciendo reglas antifraude robustas, perfiles de comportamiento de usuario, integrar alertas anticipadas y verificación de esquemas de mensajes, campos obligatorios, time out, aseguramiento de llaves. La mesa técnica puede incluir formación y prevención de errores operativos, el manejo de los posibles rechazos.

El SPBVI de Servibanca, pone a disposición de los participantes un ambiente de pruebas para que los mismos puedan realizar allí las verificaciones que consideran necesarias cuando lleven a cabo modificaciones en sus sistemas que puedan afectar el servicio de Pagos Inmediatos.

De la misma manera es indispensable que los participantes dispongan de la arquitectura e infraestructura necesaria para la prestación del servicio con los indicadores de disponibilidad requeridos, así como incluir dentro de sus sistemas de monitoreo estas operaciones.

Capítulo IX. Indisponibilidad DICE o MOL.

En el evento que el Directorio Centralizado (DICE) o el Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) llegará a presentar algún escenario de falla o indisponibilidad, el SPBVI de Servibanca no llevará a cabo operaciones de transferencias inmediatas. Lo anterior, de conformidad con los protocolos de comunicación y reglas de operación establecidos en el Anexo 4 de la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP-471 expedida por el Banco de la República.

Capítulo X. Escenario de indisponibilidad de Servibanca.

Escenarios de no disponibilidad de SERVIBANCA para la Compensación y/o Liquidación de OP/TF Inmediatas.

Protocolo de comunicación: Cuando se presente un escenario de no disponibilidad en la Compensación y/o Liquidación de las OP/TF Inmediatas, además de lo establecido en el plan de continuidad de SVB.

1. SVB informará sobre el incidente al Administrador del MOL del Banco de la República a través del correo admimol@banrep.gov.co y de la línea telefónica (601) 343 11 11 ext. 1000, a más tardar 20 minutos después de la identificación del incidente.
2. El Banco de la República informará a las demás EASPBVI: a. La no disponibilidad de SVB.

Se activarán las reglas de operación ante no disponibilidad de SVB en la Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas dispuestas por el Banco de la República, a saber:

“18.2. Reglas de operación En un escenario de no disponibilidad de un SPBVI para la Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas que ha sido informado por el Banco de la República a las demás EASPBVI, el SPBVI en operación que reciba una solicitud de Resolución para una Llave que se encuentra en su Directorio Federado en la que el campo “SPBVI Receptor” corresponde al SPBVI que está presentando la no disponibilidad, deberá actuar como SPBVI Receptor de la Llave y enviar la mensajería al MOL con esta información para que la OP/TF Inmediata pueda procesarse con normalidad. Lo anterior deberá ser implementado por las EASPBVI a más tardar seis (6) meses después de la entrada en operación del MOL. Mientras las EASPBVI implementan lo dispuesto en este numeral, deberán seguir los controles y lineamientos sobre la gestión de errores de conexión con el MOL señalados en el Documento de Especificaciones Técnicas del MOL. Por su parte, los Participantes deberán efectuar la notificación al Cliente originador siguiendo los términos y condiciones para las notificaciones de eventos de fallo establecidas en el numeral 2.1.2. del Anexo 5 de la Circular Reglamentaria Externa DSP-465.”

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

Una vez SVB reestablezca los servicios de Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas, SVB notificará al Banco de la República y sus participantes el retorno a la normalidad de funcionamiento realizando el respectivo retorno a las reglas de funcionamiento regulares para la Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas

Capítulo XI. Términos y Condiciones para la Notificación Transacciones No Culminadas.

En el caso de que una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata haya sido aceptada y no vaya a ser culminada dentro del tiempo máximo de procesamiento por fallas técnicas, operativas o tecnológicas, Servibanca deberá seguir el procedimiento descrito por el Banco de la República en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos para la notificación a los Participantes y sus Clientes:

Cuando el Time-out sea declarado por Servibanca, esta deberá notificar a sus Participantes y al Mecanismo Operativo para la Liquidación de acuerdo con las especificaciones técnicas que defina el Banco de la República en la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP- 471 Asunto 20: Reglamento del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El Participante Originador deberá notificar de manera inmediata al Ordenante, indicándole como mínimo que la transacción no ha podido ser culminada por haberse superado el tiempo máximo de procesamiento.

Capítulo XII. Consideraciones y Niveles de Servicio Para Participantes.

a. Inclusión de Entidades Participantes al Switch Transaccional de Servibanca.

- ✓ La conexión o inclusión de una entidad participante, corresponde a las actividades técnicas necesarias que deben ser realizadas, para garantizar una conectividad entre el switch transaccional y el del Participante.
- ✓ Toda inclusión de una nueva entidad participante de Servibanca en el switch transaccional, debe realizarse con base en una evaluación previa y aprobación de Servibanca, estableciendo todas las condiciones de vinculación.

b. Soporte a Comunicaciones y Bases de Datos.

- ✓ Servibanca brinda soporte a requerimientos y pruebas de contingencia con entidades participantes, los cuales deben ser solicitados por el Participante con 15 días de anticipación.
- ✓ El área de Tecnológica brinda soporte a los incidentes detectados en las bases de datos de la arquitectura de Servibanca como bloqueos, degradación de datos, mejoramiento de la configuración y planes de ejecución, ajustes, entre otros.

c. Operación y Monitoreo de la Arquitectura Tecnológica.

- ✓ Servibanca a través del área de Tecnología realiza la gestión de monitoreo y operación de la infraestructura principal, de contingencia, para la prestación de servicios a sus Participantes.
- ✓ El área de tecnología realiza el monitoreo permanente de la disponibilidad de la arquitectura tecnológica que incluye verificación de alertas y notificaciones para detectar eventuales fallas a nivel de hardware y software base, disponibilidad de aplicaciones del negocio, comportamiento transaccional y reporte de eventos que afecten el desempeño normal de los componentes de tecnología, con el fin de gestionar la correspondiente solución.

d. Gestión Para la Prestación de Servicios por Eventos que Generen Indisponibilidad.

Con el objeto de garantizar el suministro de información por parte de Servibanca y la ejecución de las operaciones de los Usuarios y Clientes de los Participantes cuando se genere indisponibilidad del Servicio de Órdenes de Pago y Transferencias Inmediatas, se consideran los aspectos relacionados a continuación:

- ✓ Modificaciones y/o Actualizaciones Tecnológicas programadas y/o incidentes que por su relevancia puedan generar interrupción en el servicio y afectar la realización de las transacciones.

MANUAL DE OPERACIONES

ANEXO AL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS DE SERVIBANCA S.A.

- ✓ Información a suministrar a las entidades participantes por eventos programados y/o incidentes que generen interrupciones en la disponibilidad del Servicio de Órdenes de Pago y Transferencias de Fondos Inmediatas.
- ✓ Generación y envío de informes sobre los eventos y disponibilidad del Servicio de Órdenes de Pago y Transferencias de Fondos Inmediatas.

Servibanca coordina a través del área de Tecnología el procedimiento para las modificaciones, actualizaciones tecnológicas de los sistemas centrales, así como la identificación, resolución de incidentes y eventos de indisponibilidad del Servicio de Órdenes de Pago y Transferencias Inmediatas.

No obstante lo anterior, Servibanca en escenarios de no disponibilidad de su Sistema para la Compensación y Liquidación de OP/TF Inmediatas, atenderá las instrucciones del Banco de la República descritas en la CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-471 Asunto 20: Reglamento del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL); en caso de no disponibilidad del DICE, Servibanca atenderá lo dispuesto en la CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-470 Asunto 19: Reglamento del Directorio Centralizado (DICE). En cualquier caso, Servibanca notificará a los Participantes sobre el incidente de indisponibilidad y restablecimiento del Servicio.

Capítulo XIII. Medidas de Seguridad, Plan de Continuidad y Contingencia.

Servibanca ha adoptado procedimientos para el análisis de riesgos asociados al “Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos” en concordancia con el Capítulo XXXII “Sistema de Administración de Riesgo de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE)” de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, brindando cubrimiento a todos los procesos, servicios, canales, productos de la Entidad incluyendo el Sistema de Pagos Inmediatos SPI.

En razón a lo anterior Servibanca S.A., cuenta con:

Políticas de Seguridad de la Información.

Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad basado en las mejores prácticas de gestión de la infraestructura tecnológica, gobernabilidad y sistema de control interno, de igual manera cuenta con políticas, procedimientos y controles documentados en la Norma de Procedimiento “Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad” y en la Norma Procedimiento de “Gestión de Riesgo de Fraude” la cual se encuentra vigente y actualizada.

Plan de Continuidad y Contingencia.

Respecto a los Planes de Contingencia y Continuidad Servibanca S.A. tiene implementado un Plan de Continuidad del Negocio, el cual cubre los procesos críticos relacionados con el cumplimiento de operaciones, la plataforma tecnológica, el envío de información a clientes y entes reguladores, asegurando la disponibilidad de la operación lo cual se encuentra documentado en la Norma de Procedimiento “Planeación Continuidad del Negocio para el Banco GNB Sudameris y Filiales Nacionales”.