

MANUAL OPERATIVO
ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I. Características de la Compensación y Liquidación.....	2
1.1. Generalidades.....	2
1.2. Administración de la Seguridad de Cajeros Automáticos.....	3
1.3. Medidas de Seguridad de la Información Establecidas Para el Área de Ejecución del Proceso de Cuadre de Cajeros Automáticos.	3
Capítulo II. Ciclo de Compensación.....	4
2.1. Fases de la compensación del Sistema de Pago administrado por Servibanca.	4
2.2. Cobro y Pago de la Compensación.....	5
2.3. Cierre del ciclo de la Compensación.	8
Capítulo III. Consideraciones y Niveles de Servicio Para Participantes	9
3.1. Inclusión de Entidades Participantes al Switch Transaccional de Servibanca.	9
3.2. Soporte a Comunicaciones y Bases de Datos.	9
3.3. Operación y Monitoreo de la Arquitectura Tecnológica.	9
3.4. Gestión Para la Prestación de Servicios por Eventos que Generen Interrupción en los Canales de Atención de Servibanca.	9
3.5. Generación y Envío de Informes de Disponibilidad de los Canales con Destino a las Entidades Participantes.	10
3.6. Generación y Envío de Informes a la Superintendencia Financiera de Colombia.	11
3.7. Metodología del Calculo de Garantías	11
Capítulo IV. Atención de Requerimientos Participantes	13
4.1. Clasificación de los Requerimientos Atendidos Por el Centro de Soporte y Servicio.	13
4.2. Recepción de Requerimientos.	13
4.3. Respuestas a Requerimientos	14

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo I. Características de la Compensación y Liquidación.

1.1. Generalidades.

1.1.1. El objeto fundamental de Servibanca, en su calidad de Entidad Administradora de un Sistema de Pago de Bajo Valor, es el de compensar y liquidar los valores de las transacciones que cursan a través de dicho Sistema; a este efecto, procesará la información transaccional disponible en sus sistemas de información para establecer las posiciones de compensación, es decir, los valores que resulten a cargo o a favor de cada uno de sus Participantes al final de un ciclo, en desarrollo o con ocasión de sus operaciones, ya sean estas autorizadas u originadas por el Participante. La realización de esta actividad implica una aceptación irrevocable e irrestricta, por parte de los Participantes (que se entiende dada con la vinculación al Sistema), de recibir y aceptar la ejecución de dicha labor por parte de Servibanca, de actuar en su nombre para fijar sus posiciones netas e, incluso, de realizar los cobros y ajustes a que haya lugar, en los términos de la ley, del Presente Reglamento y del Manual Operativo de Servibanca.

1.1.2. En su condición de operador de una red de cajeros automáticos, Servibanca, así como otras redes autorizadas para este efecto por las Franquicias, recibe en sus cajeros operaciones originadas por Tarjetahabientes o titulares de instrumentos de pago de los diferentes sistemas de marca, así como de otros instrumentos asociados a medios de pago que permiten la disposición de recursos propios o concedidos a título de cupo de crédito.

La compensación y liquidación que realiza Servibanca como administrador del Sistema se realiza a través de cuentas Sebra abiertas en el Banco de la República, o en cuentas corrientes o de ahorros abiertas en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes.

1.1.3. La autorización impartida a una Orden de Pago o Transferencia de Fondos (ya sea que esta implique la dispensación de recursos en efectivo en un cajero, o no) por parte de un Participante que, además, ostente la condición de Entidad Emisora, implica una obligación de pago incondicional, expresa, clara y actualmente exigible a su cargo, respecto del monto de dicha Orden de Pago o Transferencia de Fondos; obligación que, a su turno, será objeto de compensación con las obligaciones de pago que, en los mismos términos, fueron asumidas por los demás Participantes.

1.1.4. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que las operaciones compensadas, resulten válidamente desconocidas por el titular del instrumento de pago, o se haga procedente el reservo de las transacciones cursadas a través de la red de cajeros, dadas las condiciones legales requeridas o la acreditación del no recibo de los recursos por fallas o situaciones técnicas del dispositivo, la precitada autorización impartida por la Entidad Emisora puede perder sus efectos y, en consecuencia, el medio de pago involucrado en la operación desconocida o reversada, según sea el caso, se verá afectado en conformidad. Esto, en los términos de las disposiciones legales aplicables y los reglamentos establecidos por las Franquicias.

1.1.5. Como parte del proceso de compensación, Servibanca descuenta las tarifas y/o comisiones establecidas para remunerar los servicios prestados a sus Participantes y/o a Participantes de Otras EASPBV, que se encuentran asociados a las respectivas operaciones objeto de compensación. También como parte de la compensación que se realiza al final de cada ciclo, Servibanca debe establecer el valor de cada operación realizada por el titular del instrumento de pago (establecido por su Entidad Emisora), el débito o acreditación del respectivo medio de pago según sea el sentido de la operación, y la consecuente posición neta de cada Participante, bien sea a cargo o a favor.

1.1.6. El proceso de finalización o finiquito de una operación o conjunto de operaciones se da mediante los cargos y abonos pertinentes al Participante o a Otra EASPBV, en cuentas de depósito en el Banco de la República, cuentas corrientes o de ahorros de las que son titulares, abiertas en un establecimiento de crédito.

1.1.7. Es así como, si el Participante u otra EASPBV dispone de una cuenta de depósito en el Banco de la República, dada su condición de establecimiento bancario o EASPBV, la compensación se hará a través de esta. En el caso de Participantes que no ostenten dicha naturaleza jurídica, acordarán con Servibanca la modalidad a utilizar para la compensación, entre: ser representados por un banco compensador que debite o abone una cuenta designada, o acudir al uso de cuentas corrientes o de ahorros abiertas por ellos, en un establecimiento bancario.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

1.1.8. Cada Participante o EASPBV asumirá por entero la responsabilidad de sus procesos internos una vez honrada la compensación que realiza Servibanca; significa lo anterior que Servibanca no asumirá responsabilidad alguna por el abono en cuenta de beneficiarios finales, realización de retenciones de origen legal, entre otros. Es así como, las obligaciones de conciliación propias de cada Participante o EASPBV con la que interactúa Servibanca, respecto de los productos y/o servicios ofrecidos por aquellos, no se trasladan a Servibanca por virtud de la compensación, pues cada uno asumirá sus roles como Entidad Emisora, Autorizadora o, incluso, como operadora de redes de cajeros automáticos. Esto no obsta para que, como resultado de esas actividades de conciliación, Servibanca reciba o tramite las solicitudes de ajuste que resulten válidamente presentadas, en los términos del presente Reglamento, el Manual Operativo de Servibanca o los Reglamentos de las Franquicias.

1.1.9. Cada participante o EASPBV deberá cumplir con el régimen de garantías y sanciones descrito en el manual operativo de SERVIBANCA.

1.2. Administración de la Seguridad de Cajeros Automáticos.

1.2.1. Servibanca a través de su área de Seguridad Informática administra la Seguridad de Cajeros Automáticos, implementación de políticas de seguridad para proteger el software y hardware contra intromisiones a través de malware, divulgación de llaves criptográficas, daño o pérdida de información y fraude.

1.2.2. El área de Seguridad Informática de Servibanca define y mantiene estándares de seguridad que facilitan el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad exigidos por la normativa y las expectativas de protección de Servibanca y sus participantes.

1.3. Medidas de Seguridad de la Información Establecidas Para el Área de Ejecución del Proceso de Cuadre de Cajeros Automáticos.

1.3.1. Las herramientas de trabajo como equipos de cómputo y telecomunicaciones asignados a cada uno de Colaboradores responsables de la ejecución del proceso de cuadro de Cajeros Automáticos es utilizado exclusivamente para la prestación de servicios relacionados con su labor, velando por el adecuado uso, de acuerdo con lo definido en el Código de Ética y Conducta de SERVIBANCA.

1.3.2. Se restringe el acceso de copiado o almacenamiento de información en los equipos de cómputo asignados a cada uno de los Colaboradores.

1.3.3. Sólo está permitido utilizar la conexión de red y los medios de comunicación autorizados por Servibanca S.A. para el desarrollo de las funciones propias.

1.3.4. Los encargados de Cuadre de Cajeros Automáticos tienen prohibido el uso de dispositivos de comunicación o cualquier otro tipo de mecanismo que sirva para el envío o recepción de mensajes de voz y/o datos, ya que no son medios verificables de operación, en el área de ejecución del proceso.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo II. Ciclo de Compensación.

2.1. Fases de la compensación del Sistema de Pago administrado por Servibanca.

2.1.1. Procesamiento de Información Transaccional y Liquidación de Posiciones.

Es el proceso no monetario en virtud del cual se consolida la información sobre todas las operaciones realizadas dentro del sistema de pagos, estableciendo la posición de cada participante o EASPBV.

El proceso para liquidar operaciones se compone de los siguientes momentos:

2.1.1.1. Cambio de Fecha en los Cajeros Automáticos.

El cierre de máquina es el proceso mediante el cual se realiza el cambio de Fecha de Negocio en el cajero automático. Las transacciones que se realizan antes de este cambio serán compensadas al siguiente día hábil.

2.1.1.2. Cambio de Fecha en el Sistema Central de Servibanca.

2.1.1.2.1. Diariamente, en el SISTEMA central de SERVIBANCA S.A. en forma automática se realiza el cambio de fecha de negocio para todos los canales de distribución. El sistema realiza una verificación de todos los cajeros y para aquellos cajeros que no han cambiado la fecha de negocio, realiza el cambio desde Central, dando lugar al cierre de operación para efectos de la liquidación de la compensación.

2.1.1.2.2. Hacia las 9:00 pm se tiene el cierre completo del Sistema de Pago Administrado por Servibanca.

2.1.1.2.3. Entre las 12:00 horas y las 2:00 am se procesa toda la información transaccional y se realiza la generación de los archivos para los participantes del sistema y EASPBV encaminadas a establecer los valores que los participantes y EASPBV deben cobrar o pagar a Servibanca, producto de las transacciones realizadas en los cajeros automáticos y en otros canales de distribución, así:

2.1.1.2.4. Generación Archivo de Movimiento Diario.

2.1.1.2.4.1. Se genera diariamente un archivo de movimiento por participante y EASPBV, en el cual se registran todas las transacciones realizadas por los clientes y/o usuarios de cada Participante o EASPBV, durante el ciclo inmediatamente anterior, realizadas a través de los diferentes canales de distribución.

2.1.1.2.4.2. De presentarse diferencias o inconsistencias entre los datos del participante o EASPBV, según sea el caso, y el archivo de movimiento diario, estas deben ser reportadas inmediatamente por el participante o EASPBV al Departamento de Operaciones de Servibanca para iniciar el proceso de conciliación y ajuste si es del caso, el cual se llevará de manera independiente al proceso de compensación diaria. El proceso de compensación se culminará en todos los casos con el dato suministrado por Servibanca.

2.1.1.2.4.3. Los archivos de movimiento de la compensación estarán disponibles en el Servidor de transferencia de archivos de Servibanca por 15 días calendario, para las Entidades Participantes y las Otras EASPBV.

2.1.1.2.5. Generación y Envío de Ordenes de Compensación.

2.1.1.2.5.1. En días hábiles de 7:00 a.m. a 9:30 a.m., Servibanca deja a disposición de los participantes y Otras EASPBV, el archivo denominado Orden de Compensación, en el Servidor de Transferencias de Archivos de Servibanca

2.1.1.2.5.2. En las Ordenes de Compensación se registra el neto de los valores a cargo o a favor, informando la posición del Participante y del Sistema.

2.1.1.2.5.3. De llegar a presentarse algún retraso en el proceso, se informará a las entidades por correo electrónico, indicando la hora en que se estima normalizar la operación.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

2.1.1.2.5.4. Es responsabilidad propia de toda entidad Participante o EASPBV, efectuar la conciliación de la compensación con sus respectivos soportes o movimientos.

2.1.1.2.5.5. Las Ordenes de Compensación estarán disponibles en el servidor de transferencia de archivos de Servibanca por 15 días calendario, para las Entidades Participantes y las Otras EASPBV.

2.1.1.2.5.6. La Orden de Compensación se entenderá aceptada por el Participante. No obstante, si este encuentra diferencias o tiene interrogantes sobre los valores establecidos, este puede presentar objeción antes de las 10:00 de la mañana de cada día hábil. Cuando el participante presente objeciones, las diferencias o ajustes a que haya lugar se deben conciliar de manera independiente al proceso de Compensación del día. El proceso de compensación culminará en todos los casos con la información suministrada por Servibanca en la Orden de Compensación enviada.

2.2. Cobro y Pago de la Compensación.

2.2.1. Una vez generada y dejada a disposición de los participantes y otras EASPBV, según sea el caso, la Orden de Compensación, conforme al presente manual operativo, surge la obligación de pago a cargo del Participante u Otra EASPBV. Para tal efecto, el pago se producirá por el mecanismo principal; Vía cuentas Sebra abiertas en el Banco de la República, o por mecanismos que en su reemplazo disponga Servibanca, como; en cuentas corrientes o de ahorros abiertas en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes.

2.2.4. La Orden de Compensación implica que los Participantes del Sistema autorizan al Sistema para que se produzca el débito de sus cuentas en el Banco de la República, cuando corresponda o en cuentas corrientes o de ahorros abiertas en un establecimiento de crédito, de las cuales sea titular el Participante, entre las 09:30 a.m. y las 12:30 p.m.

2.2.5. La entidad participante debe informar previamente a Servibanca sobre el número de la cuenta, tipo de cuenta y la sucursal y autorizar al Establecimiento de Crédito donde tenga su cuenta para realizar el débito de su cuenta y acreditar la cuenta de Servibanca.

2.2.6. La entidad participante que presente una posición neta a su cargo deberá abonar dicho valor a través del sistema SEBRA del Banco de la República por el código 152, respecto de aquellas transacciones exentas del GMF (Gravamen a Movimientos Financieros) y por el código 117, respecto de las operaciones no exentas del impuesto GMF.

2.2.7. El pago/cobro de la compensación se hará en días hábiles con operación bancaria. Los valores de los días no hábiles se acumularán para el día hábil siguiente con operación bancaria.

2.2.8. Horarios de la Compensación.

2.2.8.1. Servibanca podrá programar varias sesiones o cortes de compensación, fijar nuevos horarios de pago y actividades y optar de acuerdo con las circunstancias Técnicas y del sistema Bancario Colombiano. Para lo cual informará a los participantes y Otras EASPBV, con ocho (8) días de anterioridad, a los contactos que se encuentren registrados en el Sistema de Servibanca.

2.2.8.2. El participante y Otras EASPBV se obliga a honrar la compensación por el mecanismo principal o por los mecanismos que en su reemplazo disponga Servibanca. Los horarios relacionados con la compensación se relacionan a continuación:

- ✓ Servibanca genera el archivo de movimiento diario de 12:00 a.m. a las 2:00 a.m. de cada día.
- ✓ El participante y Otras EASPBV según sea el caso pueden generar objeciones del archivo de movimiento diario, antes de las 6:00 a.m. de cada día hábil.
- ✓ Servibanca genera la Orden de Compensación de 7:00 a.m. a 9:30 a.m. de cada día hábil.
- ✓ Los participantes pagan la compensación desde las 9:30 a.m. hasta las 12:30 p.m., como hora máxima.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

- ✓ Las Otras EASPBV pagan la compensación a Servibanca desde las 9:30 a.m. hasta 1:00 p.m.
- ✓ Se emite el primer reporte de control hasta la 2:00 p.m. como hora máxima.
- ✓ Servibanca paga a los participantes y Otras EASPBV desde las 12:30 p.m. hasta las 4:00 p.m.
- ✓ Se emite un segundo reporte de control para la finalización del proceso de compensación a las 4:00 p.m.
- ✓ El resultado de la compensación de Servibanca se genera a las 4:30 p.m., donde se certifica que todas las operaciones terminaron conforme a las Ordenes de Compensación Generadas para el día.

2.2.9. Escalonamiento de Responsabilidades y Requerimientos al Participante y/o EASPBV.

2.2.9.1. Teniendo en cuenta que el no pago de la compensación en los horarios establecidos afecta el normal funcionamiento del sistema de Pagos Administrado por Servibanca, y puede generar pérdida de confianza y riesgo sistémico, a continuación se establecen los mecanismos de emergencia para requerir a los participantes y Otras EASPBV incursas en situaciones de incumplimiento del pago de la compensación, la inmediata honra de sus obligaciones teniendo en cuenta que de acuerdo con lo descrito en el presente manual, el no pago de la compensación en las horas límites señaladas, genera utilización de los mecanismos de garantía de pago, genera sanciones de tipo económico, así como la suspensión temporal o definitiva del servicio en los casos en que previa evaluación efectuada por Servibanca se determine una repetitiva situación de incumplimiento parcial o total.

2.2.9.2. De acuerdo con los horarios de compensación y los reportes de control generados, Servibanca requerirá a la entidad participante y/o EASPBV así:

2.2.9.2.1. No pago de la compensación en el primer reporte de control: 2:00 p.m.

Se establece contacto telefónico con el funcionario autorizado previamente por la entidad participante para el pago de la compensación (área operativa o de tesorería de la entidad). Se ratifica tal comunicación por medio de correo electrónico. Adicionalmentese aplicará la sanción correspondiente según lo descrito en el Reglamento.

2.2.9.2.2. No pago de la compensación en segundo reporte de control 4:00 p.m.

Adicionalmente podrá suspender el servicio hasta que se restituyan los valores por parte del participante u Otra EASPBV. Esta situación será reportada por correo electrónico al representante legal y al funcionario de mayor rango de la entidad participante y/o EASPBV a cargo de las áreas Operativas y de Tesorería, para determinar el pago inmediato de la compensación. Así mismo, se aplicará la sanción correspondiente según lo descrito en el Reglamento.

2.2.9.2.3. Una vez generado el último resultado de la Compensación, en donde se registre el no pago de la misma por parte de una entidad participante (4:30 p.m.).

Servibanca envía correo electrónico a la entidad participante y/o EASPBV, dirigida al representante legal y a los funcionarios de mayor rango de las áreas Operativas, de Tesorería y Tecnología informando los valores adeudados, sin perjuicio que el Comité de Riesgos de Servibanca evalúe la aplicación de medidas de mitigación, como son entre otras: la interrupción del servicio, la desvinculación del participante, el inicio de las acciones de cobro correspondientes y/o la utilización de las garantías de pago otorgadas por el participante. Igualmente se aplicará la sanción a que haya lugar según lo descrito en el Reglamento y se informará de la novedad a la Superintendencia Financiera de Colombia, en cumplimiento de la normatividad vigente.

2.2.10. Mecanismos de Reacción Ante Situaciones de Intervención con Fines Liquidatarios a un Participante.

2.2.10.1. En el evento que un participante sea declarado en proceso de liquidación forzosa, Servibanca procederá, inmediatamente sea notificado del mismo, a ejecutar las siguientes acciones de reacción y manejo ante tal situación:

- a. Se procederá a bloquear el BIN dentro del SISTEMA, con el objeto de impedir la realización de nuevas transacciones por parte de clientes de la entidad intervenida que incrementen la exposición de la entidad.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

- b. Se procederá a establecer la fecha y la hora precisas de entrada en vigencia de la medida administrativa de toma de posesión.
- c. Establecida la fecha y hora de la intervención para 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 establecer el grado en que las mismas hayan sido objeto directo de compensación legal, considerando que las obligaciones adquiridas por los participantes al aceptar al presente Reglamento, constituyen obligaciones claras, expresas y exigibles que pueden ser extinguidas a través del mecanismo de la compensación legal y siempre que no haya un impedimento legal o contractual para el efecto.
- e. Se procederá a reprocesar la planilla detallada de la compensación interbancaria, dentro y por fuera del sistema de pagos, depurando las transacciones de manera bilateral en función del minuto y hora de ocurrencia.
- f. Se procederá a requerir al Participante para que honre la compensación dentro de las disponibilidades y de las garantías extendidas por la entidad intervenida, respetando en todo caso el marco legal aplicable al respectivo proceso de intervención.
- g. Los valores objeto de cobro y recuperación serán determinados con base en la posición que resulte a cargo de la Entidad Intervenida antes y después de la toma de posesión, descontado la compensación legal y los pagos realizados.
- h. Considerando que a partir del momento de la toma de posesión la entidad intervenida no está en capacidad de efectuar nuevas operaciones dentro de su objeto, se entiende que la dispensación de recursos o aceptación de los pagos efectuados por sus tarjetahabientes o cuentahabientes con posterioridad al momento de la toma de posesión y antes de que se produzca el bloqueo del BIN que sean atendidos por otro participante, implican una operación de crédito otorgada por el participante que honre la respectiva transacción a cargo de la entidad intervenida. Por consiguiente, dicho crédito se deberá tramitar dentro del respectivo proceso liquidatorio y ateniéndose en todo caso a las disposiciones aplicables al Banco Puente tal como se indica más adelante.
- i. Se procederá a verificar los mecanismos que tiene **SERVIBANCA** para efectuar el pago con el fin de atender los retiros de sus clientes, a través de los diversos mecanismos de cobertura de las operaciones y riesgo propio, para efectos de determinar hasta qué punto han sido o no agotados, teniendo en cuenta que los retiros contra sus propios recursos solamente pueden ser tenidos en cuenta hasta la hora efectiva de la declaración de liquidación del **PARTICIPANTE**, de modo que los servicios de dispensación o disposición de efectivo ocurridos con posterioridad a dicho momento, al entenderse la entidad intervenida imposibilitada por el ordenamiento para prestar servicios, se entiende que tales retiros posteriores afectan la masa de efectivo de los otros aportantes del **SISTEMA**.
- j. Además de proceder con la ejecución de las garantías si fuere el caso, **SERVIBANCA** procederá a hacerse parte dentro del respectivo proceso de liquidación si lo encuentra pertinente y necesario en el marco del proceso liquidatorio y dentro de los términos y plazos establecidos para el efecto.

2.2.10.2. Sin perjuicio de la aplicación del proceso antes descrito, en el evento en que la Entidad intervenida con fines de liquidación que tenga la calidad de establecimiento de crédito, llegare a acogerse al proceso del Banco Puente regulado en el artículo 9.1.4.1.15 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 295A del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, el manejo de las obligaciones a cargo de la Entidad intervenida se someterá al citado proceso y en particular, se deberán tener en cuenta dentro de la masa de activos y pasivos que sean objeto de transferencia entre la entidad intervenida y el Banco Puente.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

Para estos efectos, **SERVIBANCA** en su calidad de administradora del sistema de pagos, cuenta con las atribuciones y facultades.

2.3. Cierre del Ciclo de la Compensación.

Con el fin de establecer el cierre del ciclo del Sistema, Servibanca, verificará que se hayan realizado todos los cobros y pagos de la compensación tendientes a que no existan diferencias, con base en los reportes de operación y pago y cobro de la Compensación del día.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo III. Consideraciones y Niveles de Servicio Para Participantes.

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

- a) 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 de la entidad participante.
- b) 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.

3.2. Soporte a Comunicaciones y Bases de Datos.

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.3. Operación y Monitoreo de la Arquitectura Tecnológica.

3.3.1. Servibanca a través del área de Tecnología realiza la gestión de monitoreo y operación de la infraestructura principal, de contingencia y de la Red de Cajeros Automáticos, para la prestación de servicios con sus entidades participantes.

3.3.2. 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.

3.4. Gestión Para la Prestación de Servicios por Eventos que Generen Interrupción en los Canales de Atención de Servibanca.

3.4.1. 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 las entidades participantes cuando se genere indisponibilidad del servicio en los Cajeros Automáticos para retiros, consultas, pagos con cargo a sus cuentas, giros nacionales, donaciones, 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 operaciones en los cajeros automáticos.
- ✓ Información a suministrar a las entidades participantes por eventos programados y/o incidentes que generen interrupciones en la disponibilidad de los canales y servicios.
- ✓ Generación y envío de informes sobre los eventos y disponibilidad de los canales y servicios.

3.4.2. 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 de los canales y servicios dispuestos para la prestación de servicios a los Clientes y Usuarios de las entidades participantes.

MANUAL OPERATIVO**ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.**

3.4.3. Modificaciones y/o Actualizaciones Tecnológicas Programadas.**3.4.3.1. En Horarios no Comprometidos.**

3.4.3.2. Toda modificación y/o actualización técnica o tecnológica, que puedan generar interrupción en la prestación del servicio a los usuarios de la red de cajeros, se realiza en tiempo no comprometido de servicio. Adicionalmente, en fechas de alto volumen de transaccionalidad, no se contemplan cambios a los sistemas de Servibanca en Horarios Comprometidos.

3.4.3.2.1. En operación normal no se realizan modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas, que puedan generar una interrupción en la prestación del servicio. Eventualmente para caso de indisponibilidad considerable o atención de incidentes, se evalúa la viabilidad de realizar cambios en estos horarios, para garantizar el adecuado servicio a los usuarios. Servibanca notifica al con ocho (8) días como máximo, previo inicio de las actividades, o en un tiempo menor según aplique; así mismo deberá informar los canales y servicios afectados y los medios alternos para realizar operaciones.

3.4.4. Tratamiento de Incidentes Para Garantizar la Prestación del Servicio a los Clientes de las Entidades Participantes.

3.4.4.1. Se definen como incidentes los sucesos repentinos o situaciones no programadas que ocurren cuando se presenta un evento que afecte el 15% o más del total de Cajeros Automáticos de la Red, que impida por una (1) hora o más la realización de operaciones.

3.4.4.2. Servibanca a través del área de Tecnología realiza la gestión de incidentes de tecnología (diagnóstico, impacto y resolución).

3.4.5. Información Para las Entidades Participantes por Interrupciones en la Disponibilidad de Canales y Servicios.

3.4.5.1. La transmisión de información dirigida a las entidades participantes, cuando se presente indisponibilidad del servicio, se realiza de acuerdo con los siguientes lineamientos:

3.4.5.2. Servibanca a través del área de Mercadeo enviara a las entidades participantes los formatos predefinidos, cuando se presente algún evento que contienen la siguiente información: Canales afectados, operaciones que no se pueden realizar, los canales alternativos y toda la información para orientar a los Participantes.

3.4.5.3. Servibanca cuenta con las direcciones de correo de las personas autorizadas en las entidades participantes, a las cuales se enviará la notificación en caso de presentarse indisponibilidad de canales y servicios por una (1) hora o más tiempo, para efecto del reporte por cada entidad participante de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera.

Servibanca cuenta con guiones para la atención telefónica de llamadas por parte de los Asesores, relacionadas con la falla o tipo de evento presentado.

3.5. Generación y Envío de Informes de Disponibilidad de los Canales con Destino a las Entidades Participantes.

Con relación al informe de disponibilidad de los canales, el tercer día hábil de cada mes, Servibanca envía a las Entidades Participantes, el informe del Uptime mensual total de la Red de cajeros automáticos, incluyendo el detalle de la metodología utilizada para el cálculo de la disponibilidad, para efectos de reporte por cada Entidad, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

3.6. Generación y Envío de Informes a la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.6.1. Cuando Servibanca identifique eventos que comprometan la integridad de la información que afecten de manera significativa, la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, por hallazgo en Cajero Automático de presuntos elementos de copiado, genera notificación a la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.6.2. En los eventos que afecte de manera significativa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información manejada en los sistemas que soportan la red de Cajeros Automáticos de la entidad participante, Servibanca notifica a la Superintendencia Financiera de Colombia lo ocurrido.

3.6.3. La Gerencia General de Servibanca S.A. debe reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, los incidentes tan pronto se presenten, haciendo una breve descripción y su impacto, al correo electrónico riesgooperativo@superfinanciera.gov.co.

3.7. Metodología del Cálculo de Garantías.

3.7.1. A continuación, se describe la metodología de cálculo utilizada por Servibanca, para determinar el valor de la Garantía para la Compensación, a constituir por los diferentes participantes y EASPBV.

3.7.2. En esta metodología se utiliza el factor de multiplicación por 4, el cual hace referencia al cálculo de un ciclo de compensación que contempla los siguientes estados: Provisión de los cajeros automáticos, dispensación a los usuarios y proceso de compensación. En el ciclo se contempla el periodo más largo de compensación, que corresponde a un fin de semana seguido o precedido de días festivos, en el cual se realiza el proceso de compensación y por lo tanto el riesgo de exposición aumenta.

3.7.3. La metodología de cálculo del valor de la garantía se aplicará de acuerdo a:

3.7.3.1. Sistemas de Pago de Bajo Valor.

- ✓ Se suman los netos diarios de compensación.
- ✓ Se valida el número de ciclos compensados del periodo analizado.
- ✓ El resultado de la sumatoria del neto diario de compensación se divide en el número de ciclos compensados.
- ✓ El resultado anterior es el valor de la garantía a constituir.

3.7.3.2. Entidades sin Aprovisionamiento de Cajeros Automáticos.

La metodología del cálculo del valor de la garantía para entidades participantes que no realizan provisión a cajeros automáticos es la siguiente:

- ✓ Se verifica el periodo de análisis y se toman los días del periodo.
- ✓ Se realiza la sumatoria de los valores diarios de la compensación pagada a Servibanca por parte del participante.
- ✓ Se divide el resultado de los valores diarios compensados entre el número de días del periodo, y da como resultado el promedio diario.
- ✓ El resultado anterior se multiplica por 4, siendo este el periodo de riesgo y este resultado es el valor de la garantía a constituir.

3.7.3.3. Entidades con Aprovisionamiento de Cajeros Automáticos.

La metodología de cálculo del valor de la garantía para entidades participantes que realizan provisión a cajeros automáticos es la siguientes:

MANUAL OPERATIVO

ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

- ✓ Se verifica el periodo de análisis y se toman los días del periodo.
- ✓ Se realiza la sumatoria de los valores diarios de la compensación pagada a Servibanca por el Participante, de todos los bins de la entidad, que realizaron operaciones en cajeros aprovisionados por la entidad y se divide por el número de días del periodo analizado.
- ✓ El resultado anterior equivale a un día de compensación.
- ✓ Se realiza la sumatoria de los valores diarios de la compensación pagada a Servibanca por el Participante, de todos los bins de la entidad que realizaron operaciones en los cajeros no aprovisionados por la entidad y en cajeros de otras Entidades y se divide por el número de días del periodo analizado.
- ✓ El resultado anterior se multiplica por el factor 4, siendo este el periodo de riesgo.
- ✓ El resultado anterior equivale a un ciclo de compensación.
- ✓ Se suma el resultado de un día de compensación más el resultado de un ciclo de compensación.
- ✓ El resultado anterior es el valor de la garantía a constituir.

MANUAL OPERATIVO
ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

Capítulo IV. Atención de Requerimientos Participantes.

La Dirección de Operaciones de Servibanca S.A. cuenta con el Centro de Soporte y Servicio, el cual es responsable de atender y solucionar en forma oportuna los requerimientos, las quejas y reclamos presentados por Participantes del sistema administrado por de Servibanca, las Otras EASPBV, los Participantes de otras EASPBV, los Usuarios, y los Entes de control y Vigilancia.

4.1. Clasificación de los Requerimientos Atendidos Por el Centro de Soporte y Servicio.

4.1.1. Atención de Requerimientos de Primer Nivel.

4.1.1.1. Corresponden a requerimientos de primer nivel todos aquellos presentados por los Usuarios, relacionados con información general de los diferentes servicios de Servibanca, información de cajeros automáticos entre otros.

4.1.2. Atención de Requerimientos de Segundo Nivel.

Corresponden a la atención de requerimientos presentados por Participantes de Servibanca, EASPBV Otras Redes y Participantes de otros EASPBV, que por su naturaleza requieren para su solución la consulta de los sistemas de información de Servibanca (Sistema Integral de Operaciones, sistemas de videograbación, entre otros).

4.1.3. Atención de Requerimientos de Tercer Nivel.

Corresponden a la atención de requerimientos que por su nivel de detalle requieren el apoyo de diferentes áreas especializadas de Servibanca que corresponden a los requerimientos interpuestos por Superintendencia Financiera de Colombia, Derechos de Petición, Requerimientos de Entes de Vigilancia.

4.2. Recepción de Requerimientos.

4.2.1. El Centro de Soporte y Servicio cuenta con los siguientes medios a través de los cuales recibe los requerimientos:

- ✓ Línea de Soporte y Servicio: canal a través del cual se efectúa la recepción y atención de los requerimientos de primer nivel y se efectúa la radicación de los requerimientos de segundo nivel, en los sistemas de Servibanca, de acuerdo con lo establecido en la normatividad interna, vigente.
- ✓ Sistema de Intercambio de Información Segura y/o Correo Electrónico: canal por el cual se reciben requerimientos de segundo y tercer nivel de Participantes de Servibanca y los Participantes de otras EASPBV. Dichos requerimientos pueden ser presentados en archivo plano y/o Excel, de acuerdo con los formatos establecidos para este fin.

4.2.2. Los tiempos de respuesta establecidos para la atención de requerimientos y/o solicitudes presentadas por los Participantes de Servibanca o de otras EASPBV según lo establecido en los “Acuerdos de Servicio”, se relacionan a continuación:

Descripción	Tiempos de Respuesta
Respuesta a requerimientos.	Cuatro (4) días hábiles contados a partir de la recepción de requerimiento. Para los requerimientos recibidos después de las 3:00 p.m. se cuenta a partir del día hábil siguiente en que se recibe la solicitud.
Requerimientos correspondientes a transacciones realizadas con antigüedad superior a 180 días e inferiores a 365 días.	Ocho (8) días hábiles.

(Continúa)

MANUAL OPERATIVO
ANEXO AL REGLAMENTO DE SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR DE SERVIBANCA S.A.

(Continuación)

Descripción	Tiempos de Respuesta
Requerimientos correspondientes a transacciones realizadas con antigüedad superior a 365 días.	Doce (12) días hábiles.
Cuando se trate de requerimientos canalizados a través de la Superintendencia Financiera, o entes de control gubernamentales o jurídicos.	Según el tiempo estipulado por el ente de control.
Requerimientos por validación de pagos de servicios públicos y privados.	Dos días hábiles contados a partir del momento en que se recibe la solicitud.
Calidad de billete	Diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción del requerimiento.

4.3. Respuestas a Requerimientos.

4.3.1. La respuesta a solicitudes presentadas por los Participantes de Servibanca o de otras EASPBV, se da a través de comunicación escrita remitida directamente a quien presenta la solicitud.

4.3.2. En los casos que por la complejidad en el análisis y atención del requerimiento sea necesaria la ampliación del tiempo de respuesta, éste podrá ser ampliado e informado al participante, con la debida anticipación y justificación.

4.3.3. Todo requerimiento será cerrado en el sistema de SERVIBANCA, al momento de emitir la respuesta correspondiente.

4.3.4. En caso de que el medio de transmisión de información con los Participantes de Servibanca, Redes y/o Participantes de otras EASPBV, este inactivo o presente alguna novedad de funcionamiento, el medio de contingencia de recepción de requerimientos y envío de respuestas se realizará a través de correo electrónico, el cual debe cumplir con los elementos de seguridad de la información.

4.3.5. Para la atención de requerimientos con respuesta “Transacción Técnicamente Exitosa”, se procederá de la siguiente manera: Se adjunta el video de la transacción, o en su defecto el registro filmico, cuando no se cuente con el primero, y de acuerdo con lo solicitado por parte de la entidad que interpone el requerimiento. En caso de presentarse inconvenientes técnicos que impidan la ubicación del video, o el registro filmico, se da en todo caso respuesta al requerimiento informando razón por la cual no se envía el video y /o registro filmico.