NIT. 830.036.645-7

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS ADMINISTRADO POR SERVIBANCA S.A.

Expedición: Abril de 2025

La versión vigente de este Reglamento fue autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante el oficio identificado con el número de radicación 2025102615-036-000, de fecha nueve (09) de octubre de 2025.

TABLA DE CONTENIDO

1. SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS ADMINISTRADO POR SERVIBANCA S.A. 3
2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS (SPBVI). 3
3. DEFINICIONES. 4
4. CUENTA DE DEPÓSITO UTILIZADA POR SERVIBANCA PARA LAS OPERACIONES TRAMITADAS POR EL SISTEMA. . 6
5. OPERACIONES A REALIZAR. 6
6. CLASIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS. 7
7. CARACTERÍSTICAS DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS. 7
8. TECNOLOGÍAS DE ACCESO QUE PERMITEN INICIAR LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS 7
9. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES A CARGO DE SERVIBANCA. 9
10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES A CARGO DE LOS PARTICIPANTES DEL SPBVI. 14
11. DIRECTORIO FEDERADO Y DIRECTORIO CENTRALIZADO. 18
12. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS 18
13. FRAUDES, ERRORES Y PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADAS CON LAS ÓRDENES DE PAGOS Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS. 21
14. REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE ACCESO DE NUEVOS PARTICIPANTES Y CAUSALES DE RECHAZO 22
15. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SUS PLAZOS MÁXIMOS 27
16. POLÍTICA Y METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS DEL SPBVI. 28
17. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PREVENIR, ADMINISTRAR Y REVELAR CONFLICTOS DE INTERÉS. 29
18. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS PARTICIPANTES. 30
19. MOMENTO EN EL CUAL UNA ORDEN DE PAGO O TRANSFERENCIA DE FONDOS INMEDIATA SE ENTIENDE ACEPTADA. 36
20. MODELO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL SISTEMA. 36
21. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO. 39
22. EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO, REQUERIMIENTOS, SANCIONES Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 39
23. CAUSALES DE SUSPENSIÓN, RETIRO Y EXCLUSIÓN (DESVINCULACIÓN) DE UN PARTICIPANTE DEL SISTEMA. . 40
24. REGLAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE UN PARTICIPANTE, ORDEN DE CESACIÓN DE PAGOS, PROCESO DE LIQUIDACIÓN U OTRO PROCEDIMIENTO CONCURSAL. 42
25. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO. 44

REGLAMENTO SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS.

En cumplimiento de las disposiciones legales y la reglamentación del Banco de la República, Servibanca en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI), debe contar con un reglamento propio para el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI) que administra, que incluya, entre otros: las características del Sistema; los criterios de acceso al Sistema para los interesados en hacerse Participantes; las obligaciones básicas a cargo del Participante y de Servibanca; aspectos relacionados con la Interoperabilidad de los sistemas de pago de bajo valor que presten servicios relacionados con Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, y demás elementos exigidos por el Decreto 2555 de 2010 y las demás disposiciones legales y/o reglamentarias que lo modifiquen o complementen, así como la reglamentación expedida por el Banco de la República, especialmente la siguiente: Resolución Externa No. 6 de 2023 expedida por la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR); Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del 30 de abril de 2024; Circular Externa Operativa y de Servicios DSP- 471 Asunto 20: Reglamento del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL); Circular Externa Operativa y de Servicios DSP- 470 Asunto 19: Reglamento del Directorio Centralizado (DICE), o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El presente Reglamento es vinculante para los Participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos que administra Servibanca.

1. SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS ADMINISTRADO POR SERVIBANCA S.A.

La **SOCIEDAD AL SERVICIO DE LA TECNOLOGÍA Y SISTEMATIZACIÓN BANCARIA TECNIBANCA S.A. SERVIBANCA S.A.,** en adelante Servibanca, es una sociedad de nacionalidad colombiana, de carácter privado, y constituida bajo el régimen propio de las sociedades anónimas, facultada legalmente para actuar como Entidad Administradora de Sistemas de Pagos de Bajo Valor **Inmediatos (EASPBVI),** conforme lo dispone el Decreto 2555 de 2010, las demás leyes y disposiciones normativas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan y, las disposiciones emitidas por el Banco de la República de Colombia que regulan la Interoperabilidad en los sistemas de pago de bajo valor inmediatos (SPBVI), (en adelante el Sistema); sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), que en forma principal realiza actividades de compensación y liquidación sobre los Sistema de Pagos de Bajo Valor que administra Servibanca.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS (SPBVI).

Los SPBV son aquellos que procesan órdenes de pago o transferencia de fondos distintas a las procesadas en el sistema de pago de alto valor, de conformidad con lo que defina el Banco de la República, que requiere de una Entidad Administradora de Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBV).

2.1. Servibanca administra un SPBVI, para lo cual, las entidades que decidan vincularse como Participantes de este Sistema y completen los requisitos reglamentarios para hacerlo, formalizan esa relación mediante la suscripción de una CARTA DE ADHESIÓN al Reglamento del SPBVI administrado por Servibanca.

Además de las premisas generales ya descritas, el Sistema se caracteriza por:

2.2. Priorizar, en el desarrollo de las operaciones autorizadas, las condiciones de seguridad, transparencia, integridad de la información y libre competencia.

2.3. Permitir la integración y vinculación de la infraestructura de los SPBVI que permite el intercambio de información y la Interoperabilidad, entre ellos, o entre las EASPBVI y sus Participantes.

2.4. Contar con la capacidad técnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes están en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI.

2.5. Contar con recursos técnicos y operativos, para la recepción y procesamiento de órdenes de pago o transferencias de fondos inmediatas.

2.6. Permitir el uso de tecnologías de acceso, para el inicio de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3. DEFINICIONES.

Para efectos de este Reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones básicas:

3.1. Adquirente: Son los agentes definidos en el numeral 2 del artículo 2.17.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010, o las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten.

3.2. Bloqueo: Operación que realiza el Cliente para suspender de forma temporal el uso de la(s) Llave(s).

3.3. Beneficiario: Cliente destinatario de los recursos objeto de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

3.4. Canales de Prestación de Servicios: Son los canales presenciales (oficinas, entre otros) y no presenciales (banca móvil, internet, entre otros) señalados en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten.

3.5. Carta De Adhesión: Es el documento por medio del cual el Participante declara que, en caso de ser aceptada su solicitud de acceso con base en los criterios y procedimientos establecidos en el Reglamento, se compromete a cumplir las obligaciones y responsabilidades que le asisten como Participante del Sistema y de los demás sistemas en los que Participe en virtud de la conexión a la que se le da acceso. Para los efectos del presente Reglamento, se entiende que, con la suscripción de la Carta de Adhesión y la aceptación del Participante por parte del Comité de Acceso, se formaliza la vinculación del nuevo Participante al Sistema permitiendo por tanto su conexión y acceso a éste.

3.6. Cancelación: Operación que realiza el Cliente para cancelar el registro de la(s) Llave(s) inscrita(s).

3.7. Cliente: Es el definido en el literal a) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009 y las normas que lo modifiquen, sustituyan, o reglamenten.

3.8. Código QR (Quick Response Code): Código de respuesta rápida, bidimensional, con estructura cuadrada; estáticos o dinámicos, según se define en el numeral 2.2.11 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten.

3.9. Comité de Acceso: Este comité estará compuesto mínimo por cinco (5) miembros de la Junta Directiva de **Servibanca;** tendrá las siguientes funciones:

3.9.1. Conocer y decidir las solicitudes de acceso de nuevos Participantes con base en los criterios de acceso y procedimientos establecidos en el Reglamento.

3.9.2. Dar respuesta a las solicitudes de acceso sin superar los noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha en que esté completa la solicitud de acceso. Si el solicitante no obtiene respuesta a su solicitud dentro de este plazo, esta se entenderá aceptada.

3.9.3. En caso de negar la solicitud de acceso, **Servibanca** lo informará al solicitante, indicando los motivos de la decisión.

3.9.4. Conocer y decidir acerca de la imposición de sanciones, suspensión y exclusión de un Participante, de acuerdo con las causales para ello establecidas en el Reglamento.

3.10. Comité de Riesgos: Órgano consultivo de **Servibanca,** que tiene como objetivo primordial apoyar al Comité de Acceso y la Junta Directiva de **Servibanca,** en el seguimiento y control de los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos, seguridad de la información y ciberseguridad, además de la definición de las políticas, procedimientos y metodologías en la Gestión de Riesgos; dentro de sus funciones particulares se incluyen las siguientes:

3.10.1. Conceptualizar sobre la viabilidad de las solicitudes de vinculación presentadas por aspirantes a Participantes;

3.10.2. Definir la metodología para evaluar y valorar a las entidades que se pretendan vincular al Sistema y establecer procedimientos tendientes a mitigar los riesgos asociados a su eventual vinculación.

3.11. Compensación: Es el proceso que realiza la EASPBVI del Participante Originador para establecer las obligaciones y derechos de los Participantes derivadas de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.12. Consulta: Operación que realiza el Cliente para conocer la(s) Llave(s) que tiene registrada(s) en el Participante desde el cual realiza la Consulta.

3.13. Directorio Centralizado: Es la base de datos administrada por el Banco de la República que contiene las Llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de todos los SPBVI.

3.14. Directorio Federado: Es la base de datos administrada por una EASPBVI que contiene las Llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de un SPBVI.

3.15. Interconexión: Es la integración y vinculación de la infraestructura de los SPBVI que permite el intercambio de información y la Interoperabilidad, entre ellos, o entre las EASPBVI y sus Participantes.

3.16. Interoperabilidad: Es la capacidad técnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes están en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI.

3.17. Liquidación: Es el proceso que realiza la EASPBVI mediante el cual se debitan o acreditan las cuentas de depósito en el Banco de la República, para cumplir las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.18. Llave: Es el identificador que el Cliente vincula con su Medio de Pago; los tipos de Llaves son aquellos definidos por Banco de la República.

3.19. Marca de tiempo: Información de fecha y hora que las EASPBVI y los Participantes deben incluir en los mensajes requeridos para adelantar, entre otros, los procesos de gestión y Resolución de Llaves, y la Compensación y Liquidación de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.20. Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL): Servicio prestado por el Banco de la República para procesar las instrucciones de Liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas enviadas por los SPBVI, en las cuentas de depósito en el Banco de la República.

3.21. Medio de Pago: Producto de depósito con cargo al cual se debitan o acreditan las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.22. Modificación: Operación que realiza el Cliente para modificar su(s) Llave(s) inscrita(s) por otra(s) Llave(s) del mismo tipo o de otro tipo, y/o el Medio de Pago asociado a ella(s) por otro Medio de Pago del Participante donde se encuentra registrada la Llave.

3.23. Operaciones Inter-SPBVI: Son aquellas operaciones realizadas entre Participantes de diferentes SPBVI para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.24. Operaciones Intra-SPBVI: Son aquellas operaciones realizadas entre Participantes de un mismo SPBVI para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

3.25. Ordenante: Cliente que inicia una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para debitar los recursos de su Medio de Pago.

3.26. Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas: Es la instrucción dada en los SPBVI por un Ordenante en cualquier día y hora para debitar recursos de su Medio de Pago y acreditarlos en el Medio de Pago de un Beneficiario en tiempo real.

3.27. Participantes: Quienes hayan sido autorizados por la EASPBVI para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos inmediatas en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.28. Participante Originador: Es el Participante donde el Ordenante tiene su Medio del Pago desde el que origina una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPBVI.

3.29. Participante Receptor: Es el Participante donde el Beneficiario tiene su Medio del Pago para recibir los recursos provenientes de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPB VI.

3.30. Portabilidad: Operación que realiza el Cliente de un Participante para trasladar su(s) Llave(s) y asociarla(s) a otro Medio de Pago en un Participante distinto.

3.31. Proveedor de Servicio de Pago: Agente del sistema de pago que por delegación del adquirente o la entidad emisora desarrolla una o varias de sus funciones.

3.32. Reactivación: Operación que realiza el Cliente para activar el uso de una Llave previamente bloqueada.

3.33. Registro: Operación que realiza el Cliente para elegir la(s) Llave(s) y asociarla(s) con su Medio de Pago, previa autenticación del Cliente en los términos definidos por el Participante y de la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

3.34. Resolución de la Llave: Consulta en el Directorio Federado y/o Directorio Centralizado, a partir de la Llave, para obtener la información del Medio de Pago del Beneficiario y demás información que sea necesaria para procesar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

3.35. Sello (Bre-B): Mediante el cual el Banco de la República ha determinado identificar la prestación de servicios relacionados con Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (OP/TF Inmediatas).

3.36. Sistemas de pago de bajo valor inmediatos (SPBVI): Son aquellos sistemas de pago que procesan órdenes de pago o transferencia de fondos distintas a las procesadas en el sistema de pago de alto valor, de conformidad con lo que defina el Banco de la República.

3.37. Tecnologías de Acceso: Son los dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten iniciar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas. Las Tecnologías de Acceso que permiten iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas son las Llaves y los Códigos QR.

3.38. Time-Out: Tiempo máximo para completar o declinar el proceso.

4. CUENTA DE DEPÓSITO UTILIZADA POR SERVIBANCA PARA LAS OPERACIONES TRAMITADAS POR EL SISTEMA.

Servibanca utiliza la siguiente la cuenta de depósito en el Banco de la República, que le permite procesar las transacciones como Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos: La liquidación se realizará utilizando las cuentas CUD de cada uno de los participantes directos que se encuentre relacionada en el proceso ante el MOL.

5. OPERACIONES A REALIZAR.

Los Participantes del Sistema podrán realizar operaciones con otros Participantes de diferentes SPBVI para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (**Operaciones Inter-SPBVI) o podrán realizar** operaciones con los Participantes del SPBVI que administra Servibanca (**Operaciones Intra-SPBVI).**

6. CLASIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS.

Las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas se clasifican de la siguiente manera, sin perjuicio de las demás que sean definidas por el Banco de la República:

a. **Pago a Comercio:** 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.

b. **Pago entre Personas:** Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas en la cual el Ordenante y el Beneficiario son personas naturales.

7. CARACTERÍSTICAS DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS.

7.1. Características.

Las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos serán inmediatas cuando se cumplan las siguientes características:

a. Se utilice únicamente un Medio de Pago para debitar y uno o varios Medios de Pago para acreditar los recursos.
b. Se inicie mediante la introducción de una Llave o la lectura y/o uso de un Código QR.
c. Se inicie por el Ordenante en cualquier día y hora.
d. Se procese en un plazo máximo de veinte (20) segundos.

7.2. Valor máximo de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata.

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 u otros tipos de límites, por ejemplo, número de operaciones por día, siempre que estos atiendan sus políticas de administración de riesgos. Los Participantes también podrán permitir la configuración de límites por parte de los Clientes, por ejemplo, por valor o número de operaciones.

8. TECNOLOGÍAS DE ACCESO QUE PERMITEN INICIAR LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS

Las Tecnologías de Acceso que permiten iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas son las Llaves y los Códigos QR

8.1. Llaves.

8.1.1. Descripción de los tipos de Llaves y sus estándares.

Podrán emplearse para iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, los siguientes tipos de Llaves:

a. **Número de documento de identidad:** Se refiere a alguno de los siguientes números de identificación del Cliente registrado en el proceso de vinculación con el Participante en el que el Cliente que tiene su Medio de Pago: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, Número Único de Identificación Personal (NUIP), tarjeta de identidad, Número de Identificación Tributaria (NIT) o pasaporte.

b. **Número de celular:** Se refiere al(los) número(s) de celular(es) nacional(es) del Cliente registrado(s) en el Participante en el que tiene su Medio de Pago.

c. **Correo electrónico:** Se refiere al(los) correo(s) electrónico(s) del Cliente registrado(s) en el Participante en el que tiene su Medio de Pago.

d. **Alfanumérica:** Se refiere a la(s) Llave(s) generada(s) por el Participante donde el Cliente tiene su Medio de Pago, que inicia(n) con el símbolo @, seguido de una combinación de números y/o letras. Para la generación de esta(s) Llave(s) el Participante usará información característica del Cliente, de forma que sea(n) de fácil recordación. Ejemplos de Llaves alfanuméricas son las siguientes: @3191234567, @AP1234567 y @MargaritaP

e. **Código de establecimiento de comercio:** Se refiere al(los) código(s) de identificación asignado(s) por el(los) Adquirente(s) al establecimiento de comercio. Los establecimientos de comercio podrán tener múltiples códigos asignados por uno o varios Adquirentes.

Para el caso de Pago entre Personas, las opciones de tipos de Llaves que se ofrezcan a los Clientes de los Participantes serán: el documento de identidad, el número de celular, el correo electrónico y alfanumérica.

Para el caso de Pagos a Comercios, las opciones de tipos Llaves que se ofrezcan al comercio serán: el documento de identidad, el número de celular, el correo electrónico, la alfanumérica, y el código del establecimiento de comercio.

El Participante podrá limitar el número de Llaves que pueden estar asociadas a un Medio de Pago o a un Cliente atendiendo, entre otros, criterios de seguridad.

La estructura que incorporará Servibanca en su Directorio Federado, respecto a la información de las Llaves corresponderá a la definida por el Banco de la República.

8.1.2. Bloqueo y Cancelación de las Llaves por parte de los Participantes.

8.1.3. Los Participantes podrán bloquear y cancelar las Llaves de sus Clientes solamente en los siguientes casos:

a. Bloqueo.

i. 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.
ii. El Medio de Pago asociado a la(s) Llave(s) sea clasificado como inactivo, conforme a las disposiciones normativas aplicables.

b. Cancelación.

i) Se cancele el Medio de Pago del Cliente asociado a la(s) Llave(s).
ii) Reciba la información sobre el fallecimiento del titular del Medio de Pago.
iii) La inactividad a la que se refiere el numeral ii. del literal a. persista durante seis (6) meses corridos adicionales. En este caso, el Participante deberá informar al Cliente y a Servibanca.

8.1.4. Procesos de Gestión de Llaves.

La información que se derive de los siguientes procesos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral anterior, será incluida y actualizada en el Directorio Federado administrado por Servibanca en tiempo real e igualmente en el Directorio Centralizado: Registro, modificación, cancelación, portabilidad, bloqueo, reactivación y consulta de llaves.

El registro de Llaves para los Pagos entre Personas deberá ser realizado directa y exclusivamente por el Cliente, salvo en el siguiente caso.

Registro Llave alfanumérica: A partir del inicio de la operación del Mecanismo Operativo para la Liquidación, los Participantes podrán asignar una Llave alfanumérica a los Medios de Pago de sus Clientes para los Pagos entre Personas y registrar dicha Llave en los Directorios Federados, cuando se presente alguno de los siguientes casos:

i. El Participante crea un nuevo Medio de Pago para el Cliente respectivo o activa un Medio de Pago que se encontraba en inactividad.

ii. El Participante por primera vez se vincule a un SPBVI, sin haber estado previamente vinculado a otro(s) SPBVI.

La asignación de la Llave alfanumérica solo se podrá realizar para Medios de Pago activos y el registro de dichas Llaves en los Directorios Federados y el Directorio Centralizado deberá cumplir los lineamientos operativos que defina el Banco de la República.

Para los efectos de esta disposición, se considera que un Medio de Pago está activo cuando sobre éste se haya realizado alguna operación durante un periodo de seis (6) meses consecutivos. Se entiende por operación lo previsto en el numeral 1.2.2. del Capítulo III, Título I, Parte II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.2. Códigos QR.

Los Códigos QR deberán atender las siguientes condiciones:

a. 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.

b. Permitir que el Cliente elija la Llave que será incorporada en los Códigos QR para asociarla con su Medio de Pago.

9. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES A CARGO DE SERVIBANCA.

Sin perjuicio de las obligaciones, deberes y responsabilidades que corresponden a **Servibanca** contenidas en la ley, la reglamentación del Banco de la República, a lo largo del presente Reglamento y/o en los convenios individuales que **Servibanca** suscribe con cada uno de ellos, a título puramente enunciativo y no taxativo, se señalan a continuación las siguientes:

9.1. Desarrollar y cumplir las obligaciones que le atañen en su condición de EASPBVI, en los términos de la Ley, las reglamentaciones emitidas por la SFC, el Banco de la República y el presente Reglamento.

9.2. Contar con los mecanismos necesarios que permitan el procesamiento, incluido el inicio de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de las Tecnologías de Acceso descritas en la reglamentación que de carácter general que expida el Banco de la República.

9.3. Verificar que el procesamiento de las Operaciones Inter-SPBVI y de las Operaciones Intra-SPBVI de los SPBVI cumpla con las características de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas establecidas en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.

9.4. Definir y dar a conocer a sus participantes las condiciones técnicas de conexión y la estructura de los mensajes a emplear para la integración al sistema, incluidas en ellas todas las operaciones que el Banco de la República normatice dentro BRE-B como son las operaciones de Directorio Centralizado DICE y Mecanismo Operativo de Liquidación MOL.

9.5. Con relación al DICE (Directorio Centralizado) de Banco de la República y a su uso, Servibanca debe enviar a este Directorio 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. En todo caso, Servibanca como EASPBVI 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 MANUAL DE OPERACIONES que hace parte del presente Reglamento.

9.6. Asegurar que los Participantes cumplan con las reglas para el manejo de las Llaves descritas el presente Reglamento.

9.7. Cumplir con los procesos técnicos y operativos señalados por el Banco de la República para procesar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

9.8. Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales Participantes, que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:

9.8.1. Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
9.8.2. Transparencia.
9.8.3. Promoción de la libre y leal competencia.
9.8.4. Evitar el abuso de la posición dominante.
9.8.5. Garantizar que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso al Sistema por parte de algún o algunos de los Participantes.

9.9. Establecer las políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés.

9.10. Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad y, operacional, para garantizar la continuidad de la operación y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez y sistémico.

9.11. 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.

9.12. Cumplir las Obligaciones en su calidad de EASPBVI respecto al Directorio Federado y el Directorio Centralizado, conforme a la regulación expedida por el Banco de la República.

9.13. Incorporar en sus Directorios Federados la información sobre las Llaves.

9.13.1. Establecer un procedimiento operativo para recibir las Llaves de un Participante que se vincule al SPBVI y para eliminar las Llaves de un Participante que se desvincule del SPBVI, cumpliendo los lineamientos que defina el Banco de la República. Este procedimiento deberá ser adoptado por los Participantes en los términos descritos en el MANUAL DE OPERACIONES de este Reglamento.

9.13.2. Cumplir el Manual de Uso del Sello **Bre-B** dispuesto por el Banco de la República, siguiendo los lineamientos y especificaciones establecidos para unificar la identidad visual que se usará para identificar, socializar, capacitar, educar, publicitar y/o promocionar la prestación de servicios relacionados con OP/TF Inmediatas en medios virtuales, audiovisuales e impresos.

9.13.3. Adoptar un 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. Este procedimiento deberá ser adoptado por los Participantes en los términos descritos en el MANUAL DE OPERACIONES de este Reglamento.

9.13.4. Contar con los mecanismos necesarios que permitan el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de los Códigos QR y de Llaves.

9.14. Exigir a sus Participantes:

9.14.1. Cumplir con las disposiciones del SPBVI, para lo cual podrán desarrollar una o varias de sus funciones a través de Proveedores de Servicios de Pago en los mismos términos establecidos en el Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010 o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

9.14.2. Adoptar los lineamientos operativos dispuestos por el Banco de la República para la atención de fraudes, errores y peticiones, quejas y reclamos del procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas Intra-SPBVI e Inter-SPBVI. Los mencionados lineamientos deben ser informados por el Participante a sus clientes.

9.14.3. Adoptar, implementar y disponer de mecanismos tecnológicos y funcionales que permitan la Interoperabilidad en las Operaciones Inter-SPBVI e Intra-SPBVI, en los términos señalados por el Banco de la República.

9.14.4. Cumplir las disposiciones que el Banco de la República determine mediante reglamentación de carácter general sobre la experiencia del Cliente concernientes con el acceso, inicio, mensajes de notificación, enmascaramiento de la identidad del Beneficiario y demás asuntos operativos para el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

9.14.5. Adoptar el Sello en los Canales de Prestación de Servicios habilitados para ejecutar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, y en los canales de comunicación, conforme lo señale el Banco de la República en reglamentación de carácter general.

9.14.6. Desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre el Sello Bre-B, los procesos de gestión de las Llaves, las Tecnologías de Acceso y demás características.

9.14.7. Que los procesos de gestión de las Llaves se puedan llevar a cabo en los Canales de Prestación de Servicios habilitados para ejecutar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, **siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.**

9.14.8. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios habilitados para iniciar de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de las Tecnologías de Acceso, **siempre y cuando al menos uno de ellos sea un canal no presencial.**

9.14.9. Que el manejo de las Llaves se sujete a las siguientes reglas:

a. Un Medio de Pago podrá estar asociado a varias Llaves.

b. Una Llave estará asociada a un único Medio de Pago.

c. Una Llave asociada a un Medio de Pago no podrá repetirse en un Directorio Federado.

d. Una Llave no podrá repetirse en el Directorio Centralizado.

e. 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. En el MANUAL DE OPERACIONES de este Reglamento se definirán los mecanismos operativos o tecnológicos para que los Participantes indiquen el Directorio Federado seleccionado para sincronizar la información con el Directorio Centralizado.

   El Participante deberá 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.

f. Los Clientes no podrán editar o personalizar el contenido de la Llave.

g. Cuando un Cliente actualice alguno de sus datos y dicho dato esté siendo utilizado como Llave, el Participante deberá exigirle realizar el proceso de modificación de la Llave.

9.14.10. Además de cumplir las actividades definidas por el Banco de la República para los procesos de gestión de las Llaves, deberán:

a. Informar a sus Clientes sobre las características y usos de las Llaves, así como los términos y condiciones de los procesos de gestión.
b. Remitir la información de los procesos de gestión de las Llaves a Servibanca en tiempo real.
c. 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, incluyendo la autorización de sus Clientes que permita el tratamiento de los datos personales relacionados con las Llaves.

9.14.11. Contar con reglas y estándares de seguridad para la administración, gestión, prevención y control del riesgo de fraude.

9.14.12. Implementar y realizar ajustes en caso de ser necesario para cumplir el tiempo máximo establecido para que el Beneficiario reciba los recursos en su Medio de Pago.

9.14.13. 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 (MOL).

9.14.14. Cumplir los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo de acuerdo con lo dispuesto por el Banco de la República.

9.14.15. Respecto a la experiencia del usuario:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. Habilitar un espacio adicional para que el Cliente seleccione el Medio de Pago desde el cual se debitarán los recursos, cuando esto aplique.

e. Establecer un procedimiento uniforme para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas con independencia del Participante Receptor.

f. Informar al Cliente, antes de confirmar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas, el nombre enmascarado del Beneficiario.

g. 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.

9.14.16. 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, según lo definido por el Banco de la República, teniendo en cuenta lo siguiente:

a. 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.

b. Permitir que el Cliente elija la Llave que será incorporada en los Códigos QR para asociarla con su Medio de Pago.

9.14.17. Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen, o reglamenten, que permita el tratamiento de los datos personales requeridos para la interoperabilidad de los SPBVI.

9.14.18. Cumplir con los contenidos y requisitos sobre la experiencia del Cliente para la prestación de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos (OP/TF) Inmediatas Intra-SPBVI e Inter-SPBVI, considerando los siguientes términos y condiciones mínimas, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos o estándares en materia de seguridad y autenticación de sus Clientes, conforme a la normativa aplicable.

9.14.19. Controlar el Time-out para la resolución de la Llave, el cual ha sido definido por el Banco de la República de diez (10) segundos.

9.14.20. Con relación a la experiencia del usuario, los Participantes se obligan a: El uso de la terminología prevista en la Resolución Externa No. 6 de 2023 expedida por la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) y en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del 30 de abril de 2024 del Banco de la República y demás normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten y; adaptar los contenidos exigidos de acuerdo con la identidad de su marca, los ambientes digitales y Canales de Prestación de Servicios que dispongan para prestar el servicio, incluyendo los de corresponsalía digital, y según aplique teniendo en cuenta la clasificación de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

9.14.21. Habilitar la Zona Bre-B en los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para realizar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, en los términos y condiciones establecidos por el Banco de la República. Habilitar en la Zona Bre-B las funcionalidades mínimas, en los términos y condiciones de la regulación expedida por el Banco de la República.

9.14.22. Cumplir lo dispuesto en el Manual de Contingencia del MOL - CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-471 y, el Manual de Contingencia del DICE - CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-470.

Otras obligaciones a cargo de Servibanca:

9.15. Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del Sistema, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, así como y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del Sistema, entre otros, el riesgo de contraparte, operacional, de crédito y liquidez.

9.16. Honrar el tiempo máximo para la promesa de valor al Cliente, definido por el Banco de la República de 20 segundos para el 99,5% de las OP/TF Inmediatas originadas en el SPBVI.

9.17. Contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como los deberes de información a los Beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago; esto último, en el caso en que **Servibanca** incursionara en la prestación de servicios de pago por delegación de Adquirentes.

9.18. Cumplir con los procesos y procedimientos a su cargo relacionados con la Compensación y Liquidación; esto, en los términos de la Ley, las disposiciones del Banco de la República y conforme al presente Reglamento.

9.19. Realizar todas las gestiones tendientes a realizar y obtener la realización de los pagos que resulten a cargo y/o a favor de **Servibanca,** los Participantes, otras EASPBVI, según sea el caso, como resultado del proceso de Compensación.

9.20. Mantener la más estricta confidencialidad respecto de la información sometida a reserva de los Participantes, sus Clientes, o Usuarios, a la que llegue a tener acceso en desarrollo de sus operaciones; esto, sin perjuicio de su deber de colaboración con las autoridades.

9.21. Poner a disposición de las autoridades competentes:

9.21.1. La información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.

9.21.2. La información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad.

9.21.3. Propender por la continua actualización de su propio Reglamento, de conformidad con las leyes, normativas y regulaciones aplicables, y de acuerdo con las necesidades y oportunidades que se evidencien en la industria y/o el mercado.

9.22. Abstenerse de:

9.22.1. Restringir arbitrariamente la entrada de nuevos Participantes y aplicar las mismas condiciones y el mismo tratamiento a todas las Órdenes de Pago o Transferencias de Fondos Inmediatas ejecutadas en el Sistema.

9.22.2. Bloquear arbitrariamente el procesamiento y trámite de las Órdenes de Pago o Transferencias de Fondos Inmediatas de uno o cualquiera de sus Participantes.

9.22.3. Imponer tratamientos diferenciales en las actividades que conduzcan a prácticas discriminatorias entre las Operaciones Intra-SPBVI y las Inter-SPBVI.

9.22.4. Pactar exclusividad en la prestación de sus servicios de Órdenes de Pago o Transferencias de Fondos Inmediatas.

9.22.5. Restringir a sus Participantes la vinculación, en la misma calidad, o la contratación de servicios de pago, con otras EASPBV.

9.22.6. En ningún caso condicionará la prestación de la actividad de Compensación y Liquidación a la contratación de otros servicios, ni viceversa.

9.22.7. En ningún caso restringirá la contratación de servicios con sus competidores.

9.22.8. En ningún caso usará la información a la que tengan acceso en el desarrollo de alguna de sus actividades autorizadas por ley, para el desarrollo o ejecución de otra actividad.

9.23. Informar a sus Participantes y al público en general, en su Sitio Web o en cualquier otro medio de amplia divulgación, la siguiente información:

a. Las características del Sistema;

b. Los requisitos de acceso de los Participantes;

c. Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de EASPBVI;

d. Las tarifas de acceso;

9.24. Informar y alertar al Participante sobre cualquier situación anómala de la cual tenga conocimiento por razón del ejercicio de sus actividades, y que lo involucre directamente al él o a sus intereses.

9.25. Ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.

9.26. Disponer de un plan de continuidad que asegure la realización ininterrumpida de sus actividades de Compensación y Liquidación, de manera que no se afecten el funcionamiento regular del sistema de pagos nacional.

9.27. Incluir en las campañas de educación financiera que realizan sobre Bre-B, material específico enfocado en la prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

9.28. Cumplir las obligaciones y responsabilidades en relación con la conexión y uso del MOL y del DICE, previstas en la CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-471 y DSP-470, y en cualquier otra normatividad asociada.

10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES A CARGO DE LOS PARTICIPANTES DEL SPBVI.

Sin perjuicio de las obligaciones, deberes y responsabilidades que corresponden a los Participantes contenidas en la ley, la reglamentación del Banco de la República, a lo largo del presente Reglamento y/o en los convenios individuales que **Servibanca** suscribe con cada uno de ellos, a título puramente enunciativo y no taxativo, se señalan a continuación las siguientes:

10.1. Disponer de la adecuada tecnología que le permita integrarse al Sistema en las condiciones establecidas en el **MANUAL DE OPERACIONES**, según los casos de uso que el Participante utilice a través del Sistema, de la misma manera incluirá dentro de sus procesos de control el monitoreo de las operaciones que cursen a través del sistema y deberá reportar a Servibanca cualquier novedad al respecto.

10.2. Cumplir con los lineamientos dispuestos por el Banco de la República para la prestación de los servicios de pagos inmediatos, de acuerdo con las normas que determinan la funcionalidad y experiencia de usuario establecidas para tal fin en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465, que reglamenta la Resolución Externa No. 6 del 31 de octubre de 2023 expedida por la Junta Directiva del Banco de la República.

10.3. Procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin que involucre prácticas discriminatorias y aquellas relacionadas con la experiencia del Cliente.

10.4. Honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus clientes, de conformidad con las reglas del Sistema.

10.5. Honrar el tiempo máximo para la promesa de valor al Cliente, definido por el Banco de la República de 20 segundos para el 99,5% de las OP/TF Inmediatas originadas en el SPBVI.

10.6. Informar a sus Clientes el plazo máximo en el cual pondrá a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos, mismo que deberá ajustarse al plazo máximo definido por el Banco de la República.

10.7. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para adelantar todos los procesos de gestión de las Llaves, siguiendo los lineamientos de cada proceso establecidos por el Banco de la República.

10.8. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para adelantar los procesos relacionados con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas descritos a continuación, siguiendo la reglamentación expedida por el Banco de la República: Registro, Modificación, Cancelación, Portabilidad, Bloqueo, Reactivación y Consulta.

10.9. Cumplir el Manual de Uso del Sello **Bre-B** dispuesto por el Banco de la República, siguiendo los lineamientos y especificaciones establecidos para unificar la identidad visual que se usará para identificar, socializar, capacitar, educar, publicitar y/o promocionar la prestación de servicios relacionados con OP/TF Inmediatas en medios virtuales, audiovisuales e impresos.

10.10. El sello **Bre-B** (imagen) o únicamente su denominación deberá incorporarse en los Canales de Prestación de Servicios que dispongan los Participantes de los SPBVI para iniciar una OP/TF Inmediata.

10.11. Adecuar los Canales dispuestos para iniciar estas operaciones empleando los Códigos QR, según se establece a continuación:

a. Pago entre Personas

i) Los Participantes deberán permitir la lectura y/o uso de los Códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

ii) Los Participantes deberán generar Códigos QR estáticos para recibir los recursos provenientes de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas. Los Participantes podrán generar Códigos QR dinámicos para el mismo fin.

iii) Los Participantes deberán permitir incorporar en el Código QR la Llave seleccionada por el Cliente.

b. Pago a Comercio

i) Los Participantes deberán permitir la lectura y/o uso de los Códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

ii) Los Participantes podrán generar Códigos QR estáticos o dinámicos para que sus Clientes reciban los recursos provenientes de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

iii) Permitir incorporar en el Código QR la Llave seleccionada por el Cliente.

10.12. Informar a Servibanca sobre las novedades de bloqueo y/o cancelación de llaves de sus clientes, para que Servibanca realice el bloqueo o cancelación de la(s) Llave(s) en el Directorio Federado.

10.13. Atender y gestionar 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, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen o reglamenten, y cumplir lo previsto en la reglamentación del Banco de la República para los procedimientos de devolución y reversión de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

10.14. Adecuar los Canales de Prestación de Servicios dispuestos para iniciar estas operaciones, empleando las Llaves.

10.15. Permitir a los Clientes escoger libremente la Llave.

10.16. Adaptar las funcionalidades exigidas en la Zona Bre-B, de acuerdo con la identidad de su marca, los ambientes digitales y Canales de Prestación de Servicios que dispongan para prestar el servicio de Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, preservando las características de sencillez, seguridad, sin fricciones y utilizando un lenguaje claro y preciso.

10.17. Dar cumplimiento al proceso de conciliación operativa para las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, dispuesto por Servibanca atendiendo los términos y condiciones expedidas por el Banco de la República.

10.18. Definir si tendrá una Cuenta de Depósito del Banco de la República que vinculará al MOL, para efectos de la liquidación de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas; en esta cuenta de Depósito deberán aprovisionarse los recursos que soportan las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos.

10.19. Definir si operará bajo el modelo de vinculación indirecta para el uso del MOL, en el cual, el Participante Indirecto definirá un Sponsor en el Sistema de Cuentas de Depósito del Banco de la República. Todos los Adquirentes No Vigilados deberán operar bajo el modelo de vinculación indirecta y definir un Sponsor en el Sistema de Cuentas de Depósito del Banco de la República.

10.20. Contar con:

10.20.1. Sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos operacionales, planes de contingencia y continuidad, de seguridad de la información y ciberseguridad para garantizar la continuidad de su operación, mismos que deberán estar alineados a los protocolos e instrucciones que a este respecto imparta el Banco de la República; el Participante contará con las herramientas tecnológicas que **Servibanca** determine para su interacción con el Sistema, y llevará a cabo los correspondientes procesos de prueba y certificación.

Servibanca se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento, que los sistemas, el hardware, el software, los sistemas de comunicaciones y los estándares de operación, relacionados con el procesamiento de las transacciones iniciadas, se ajusten a los estándares definidos por el Sistema y al cumplimiento de los requerimientos dados a conocer por el Banco de la República.

10.20.2. Políticas y estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia; operar en conformidad con aquellos, y dar estricto cumplimiento a las normativas de la SFC y la reglamentación del Banco de la República.
10.20.3. Políticas, sistemas de control y reglas orientadas al almacenamiento, tratamiento y protección de datos personales y, en general, a brindar seguridad a la información de sus Clientes.

10.20.4. Sistemas que garanticen la seguridad física, lógica, de las comunicaciones y de los procesos de sus sistemas autorizadores (ya sean propios o tercerizados).

10.20.5. Sistemas de prevención, administración y control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, mantenerlos operativos y ejecutarlos de manera diligente. Estos sistemas deben estructurarse en los términos definidos por la legislación, con independencia de si se trata de un Participante vigilado por la SFC, o no.

10.21. Ejecutar sus operaciones sociales con estricto cumplimiento de las normas que regulan la libre y leal competencia en el mercado, la revelación y administración de conflictos de intereses y la prohibición de ejercicio de la posición dominante en el mercado. Con ocasión de esta obligación, los Participantes suministrarán a las autoridades competentes la información asociada al ejercicio de su actividad, así como aquella que conozcan y se encuentre en su poder, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.

10.22. Adherir al presente Reglamento de forma expresa, irrevocable e incondicionada. Considerando que el presente Reglamento podrá variar de tiempo en tiempo, se entiende que los Participantes se adhieren también a sus modificaciones; esto, a partir de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de divulgación, por parte de Servibanca, de las modificaciones realizadas. La entrada en vigencia del ajuste podrá variar, en los términos de la ley, según se determine e informe suficientemente por parte de **Servibanca.**

Los Participantes se obligan a revisar periódicamente el sitio web de **Servibanca,** por medio del cual se podrá informar sobre las modificaciones al presente Reglamento.

10.23. Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y/o reglamentarias que le aplican al Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos, entre ellas, los procesos técnicos y operativos señalados por el Banco de la República que permitan la interoperabilidad entre EASPBVI, sistemas de comunicación, sistemas tecnológicos y de comunicaciones nacionales e internacionales, cuyas normas y procedimientos son de obligatorio cumplimiento; por tanto, el Participante se obliga a acatarlos en todo momento. En caso de modificaciones al Reglamento, **Servibanca** dará aplicación al procedimiento de notificación a los Participantes, en los términos previstos en el presente Reglamento.

10.24. Mantener una adecuada infraestructura de tecnología y comunicaciones, que le garantice conexiones seguras en todo momento. De la misma manera, incluirá en sus procesos de control, el monitoreo constante a la eficiencia y normalidad del proceso de autorizaciones, en su ambiente de producción y comunicaciones, y reportará a **Servibanca** cualquier inconveniente que se presente, o anomalía que llegare a afectar el servicio de cara a los Usuarios del Sistema.

10.25. Autorizar las operaciones iniciadas, previa corroboración de: suficiencia de fondos, estado activo de la llave o el QR y demás aspectos operativos y de riesgo establecidos internamente, en consideración al efecto vinculante de esa autorización para efectos de su posición de compensación en el Sistema.

10.26. Mantener un adecuado nivel de conocimiento de sus Clientes y/o Usuarios, conforme a la ley y a sus propios reglamentos y, en conformidad, adoptar y poner en práctica políticas eficaces y controles en estado operativo para la prevención del lavado de activos.

10.27. Mantener planes de contingencia y continuidad del negocio adecuados y en estado operacional, que eviten la generación de perjuicios a los otros Participantes del Sistema e, incluso, a otras EASPBVI. Para estos efectos, el Participante deberá contar, como mínimo, con: *i)* enlaces de comunicaciones de respaldo para situaciones de caída o interrupción del enlace principal entre los sistemas del Participante y el Sistema; y con un *ii)* plan de continuidad sobre los sistemas autorizadores de las transacciones procesadas por el Sistema, y sobre los sistemas que respaldan los procesos de compensación, con el fin de garantizar su pago. Cuando el Participante actúe como Sponsor de un Participante Indirecto, o de un Adquirente No Vigilado, deberá asimismo contar con planes de contingencia y continuidad que respalden los sistemas autorizadores y sistemas de compensación de las OP/TF del Participante Indirecto o Adquirente No Vigilado.

10.28. Ejercer control de los riesgos de fraude en el uso de las llaves y códigos QR; *ii)* analizará y monitoreará la actividad de las llaves; *iii)* reportará y administrará las situaciones que considere sospechosas para la prevención del fraude; y *iv)* atenderá las controversias y reclamaciones presentadas por sus Clientes.

10.29. Informar, con una antelación mínima de ocho (8) días hábiles respecto de su fecha de implementación, los cambios en la cuenta de compensación, o cualquier otra modificación de información relevante para la atención de sus obligaciones. Lo anterior, podrá ser objeto de ajustes de conformidad con las instrucciones previstas por el Banco de la República en el MOL.

10.30. Informar y alertar al Sistema de cualquier situación anómala que envuelva la información o intereses del Participante.

10.31. Podrán integrar tecnologías adicionales (a las llaves y códigos QR) compatibles con las reglas y estándares aplicables a las Tecnologías de Acceso y al procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

10.32. Incluir en las campañas de educación financiera que realizan sobre Bre-B, material específico enfocado en la prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

10.33. Cumplir las obligaciones y responsabilidades en relación con el MOL, previstas en la CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS DSP-471, y en cualquier otra normatividad asociada al MOL.

11. DIRECTORIO FEDERADO Y DIRECTORIO CENTRALIZADO.

Servibanca como EASPBVI administrará un Directorio Federado para validar el cumplimiento de las reglas sobre Llaves, conforme a lo dispuesto en la reglamentación de carácter general expedida por el Banco de la República y adelantar la Resolución de la Llave para las Operaciones Intra-SPBVI

El Directorio Centralizado (DICE) es administrado por el Banco de la República cuya función es validar el cumplimiento de las reglas sobre Llaves en este, conforme a lo dispuesto en la reglamentación de carácter general expedida por el Banco de la República y adelantar la Resolución de la Llave para las Operaciones Inter-SPBVI.

El DICE almacena las Llaves, transmitidas por los Directorios Federados de las Entidades Administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato (EASPBVI), que los Clientes de los Participantes de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI) vinculan con un Medio de Pago para recibir los recursos de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata (OP/TF Inmediata). El DICE también se encarga de validar que la Llave sea única y realiza las actualizaciones de las Llaves y la Resolución de Llaves cuando los Directorios Federados efectúan estas solicitudes.

12.COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGO Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS.

12.1. Servibanca únicamente ejecutará las actividades de compensación y liquidación en el marco del sistema de pagos inmediatos, bajo los lineamientos, eventos, supuestos y autorizaciones dispuestos por el Banco de la República, teniendo en cuenta lo siguiente:

12.2. Características Básicas de la Compensación y Liquidación.

12.2.1. El objeto fundamental de **Servibanca,** en su calidad de EASPBVI, es el de compensar y liquidar los valores de las transacciones que cursan a través del 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, 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 nombre de sus Participantes 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.

12.2.2. La Compensación y Liquidación que realiza **Servibanca** como administrador del Sistema se deberá realizar en los términos previstos por el Banco de la República.

12.2.3. La autorización impartida a una Orden de Pago o Transferencia de Fondos por parte de un Participante, 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.

12.2.4. Como parte del proceso de Compensación, **Servibanca** descuenta las tarifas y/o comisiones establecidas para remunerar los servicios prestados a sus Participantes y, que se encuentran asociados a las respectivas operaciones objeto de Compensación. También como parte de la Compensación **Servibanca** debe tomar en consideración el valor de cada operación realizada, 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.

El proceso de Liquidación corresponde a la finalización o finiquito de una operación o conjunto de operaciones, mediante los cargos y abonos pertinentes al Participante, en cuentas de depósito en el Banco de la República.

12.2.5. Es así como, si el Participante, dispone de una cuenta de depósito en el Banco de la República (Participante Directo), o utiliza una cuenta de otro Participante con el que haya suscrito un convenio para utilizar una cuenta de depósito en el Banco de la República de la que es titular este último, la compensación se hará a través de la misma

12.2.6. Cada Participante, EASPBVI 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.

12.3. Es así como, las obligaciones de conciliación propias de cada Participante y las EASPBVI, con las 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. 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.

12.3.1. El Mecanismo Operativo para la Liquidación, módulo centralizado para la interoperabilidad de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos, así como la reglamentación operativa aplicable, los derechos, obligaciones y responsabilidades del Banco de la República, de Servibanca y de las demás EASPBVI y de los Participantes, se han definido por el Banco de la República en la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP-471, correspondiente al Asunto 20 "REGLAMENTO DEL MECANISMO OPERATIVO PARA LA LIQUIDACIÓN (MOL)", o en la norma que la modifique, reglamente o adicione.

12.3.2. El MOL permite liquidar en forma bruta y en tiempo real las OP/TF Inmediatas. Para ello, el MOL procesa de manera individual e inmediata las instrucciones de Liquidación de las OP/TF Inmediatas enviadas por los SPBVI. La Liquidación se ejecuta contra los recursos de los Participantes disponibles en las Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL. Tratándose de Participantes Indirectos, incluidos los Adquirentes No Vigilados, la Liquidación se ejecutará contra los recursos disponibles en las Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL del respectivo Sponsor. Servibanca es usuaria del MOL cuando a través de este se procesan las instrucciones de Liquidación de las OP/TF Inmediatas de sus Participantes y, por su parte los Participantes son usuarios del MOL cuando a través de este administran los recursos necesarios para la Liquidación de OP/TF Inmediatas.

12.3.3. Las características Operativas del MOL, horarios y soporte, aceptación de las OP/TF Inmediatas, liquidación de las OP/TF Inmediatas, la administración de la liquidez para la Liquidación de OP/TF Inmediatas, los controles operativos ejecutados por el MOL, la vinculación o desvinculación de Cuentas de Depósito al MOL, obligaciones y responsabilidades con respecto a la conexión y uso del MOL, entre otros asuntos, se han definido por el Banco de la República en la Circular Externa Operativa y de Servicios DSP-471, correspondiente al Asunto 20 "REGLAMENTO DEL MECANISMO OPERATIVO PARA LA LIQUIDACIÓN (MOL)", o en la norma que la modifique, reglamente o adicione.

12.3.4. Una vez aceptada la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata esta será firme, irrevocable, exigible y oponible a terceros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.17.2.1.17 del Decreto 2555 de 2010 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

12.4. Causales de rechazo en el proceso de Compensación de una OP/TF Inter-SPBVI o Intra-SPBVI.

12.4.1. Cuando una OP/TF Inmediata no cumpla con alguna de las condiciones establecidas para su Compensación, antes de su aceptación será rechazada, para lo cual Servibanca dará el tratamiento de flujos de excepción descritos en la CIRCULAR REGLAMENTARIA EXTERNA DSP-465, o en la norma que la modifique, reglamente o adicione, atendiendo especialmente los lineamientos referentes a:

- ✓ El manejo de códigos de error en la Compensación y Liquidación.
- ✓ Términos y condiciones para las notificaciones de eventos de fallo.
- ✓ Términos y condiciones para el proceso de conciliación operativa.
- ✓ El manejo de códigos de error con el Directorio Centralizado.

12.4.2. Durante el proceso de Compensación, antes de la aceptación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, Servibanca o sus Participantes deberán rechazar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas si no se cumplen con los controles de riesgo establecidos, así como con las validaciones técnicas y operativas, atendiendo las disposiciones del Banco de la República.

12.4.3. Servibanca ha definido en el MANUAL DE OPERACIONES los procedimientos para mitigar la ocurrencia de causales de rechazo en los casos que aplique y en todo caso asegurar el registro y trazabilidad cuando se presenten.

12.5. Reglas especiales.

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.

Adicionalmente, Servibanca ha definido en el MANUAL DE OPERACIONES los términos y condiciones para la notificación a los Participantes y sus Clientes.

12.6. Obligaciones de Servibanca frente a la Compensación y Liquidación.

Para llevar a cabo el proceso de Compensación y Liquidación de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, Servibanca deberá cumplir con lo siguiente:

12.6.1. Procesar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas e implementar los controles de riesgo necesarios para su aceptación, según lo establecido por el Banco de la República y, únicamente para aquellas que hayan surtido el proceso de Resolución de la Llave.

12.6.2. Emplear un estándar de conexión basado en API-REST, así como el estándar de mensajería ISO 20022 para el intercambio electrónico de datos con el Mecanismo Operativo para la Liquidación por parte de los SPBVI, así como entre SPBVI en su deber de interoperar.

12.6.3. Contar con reglas y estándares operativos, técnicos y de seguridad para el desarrollo de sus operaciones y las de sus Participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

12.6.4. Cumplir la promesa de valor al Cliente, definido por el Banco de la República de 20 segundos para el 99,5% de las OP/TF Inmediatas originadas en el SPBVI.

12.6.5. Establecer mecanismos de monitoreo para hacer seguimiento periódico del cumplimiento del tiempo máximo establecido para que el Beneficiario reciba los recursos en su Medio de Pago.

12.6.6. Contar con un proceso de conciliación operativa para las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

12.6.7. Implementar los controles de riesgo para la aceptación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas que determine el Banco de la República mediante reglamentación de carácter general y los controles adicionales que se indican a continuación:

A. Servibanca verificará que todas las entidades que deseen acceder al servicio de aceptación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas y, hacer parte del Sistema, cuenten con:

a. Evaluación de Gestión Integral del Riesgo aplicable para entidades vinculadas y aspirantes, dando cumplimiento a la metodología establecida, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios basados en adecuadas consideraciones de prevención y mitigación para los riesgos de crédito o contraparte, liquidez, operacional, continuidad de negocio legal, sistémico y de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Así mismo, verificar que la evaluación sea debidamente presentada a los Comités de Riesgos y Acceso.
b. Plan de contingencia que permita la atención de eventos relacionados con fallas en su infraestructura y red propia.
c. Procedimientos para la prevención y gestión de fraude, atención de peticiones, quejas y reclamos sobre el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas de sus clientes.
d. Políticas y procedimientos para la gestión de Control de Acceso y Usuarios sobre la plataforma suministrada.

B. Implementará controles para el Tratamiento de Flujos de Excepción, conforme a lo señalado en la CIRCULAR REGLAMENTARIA EXTERNA DSP-465, o en la norma que la modifique, reglamente, sustituya o adicione.

12.7. Los procesos de Compensación y Liquidación de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas para las Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI, deberán seguir lo establecido en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del 30 de abril de 2024 del Banco de la República y demás normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.

12.8. Medidas de Transición.

De conformidad con lo previsto en el Reglamento del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) - CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DESERVICIOS DSP-471 del Banco de la República, en un escenario de no disponibilidad del MOL que ocurra durante los primeros seis (6) meses de su entrada en operación, solo previa y expresa autorización por parte del Banco de la República, Servibanca podrán usar esquemas propios de Liquidación para las Órdenes de Pago y/o Transferencias inmediatas, cuando la Llave pueda ser resuelta en su Directorio Federado, independientemente del SPBVI Receptor. En caso de que el Banco de la República confiera esta autorización, en la comunicación respectiva informará a las EASPBVI el momento a partir del cual se podrá activar esta medida de contingencia y las reglas de operación. Posteriormente, una vez se recupere el servicio del MOL, el Banco de la República informará a las EASPBVI la suspensión de la contingencia y los términos y condiciones para el retorno a los flujos normales de Liquidación a través del MOL.

13. FRAUDES, ERRORES Y PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADAS CON LAS ÓRDENES DE PAGOS Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INMEDIATAS.

Los procedimientos de los Participantes para la atención de fraudes, errores y Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, deberán atender los lineamientos operativos expedidos por el Banco de la República, considerando las recomendaciones que haga el Comité de Interoperabilidad de Pagos Inmediatos.

13.1. Experiencia sobre las peticiones, quejas y reclamos:

Los Participantes deberán habilitar en la Zona Bre-B la funcionalidad de Peticiones, Quejas y Reclamos, que les permita radicar ante el Participante que les emitió su medio de pago y hacer seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con el servicio de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Las peticiones, quejas y reclamos se deberán tramitar siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.

13.2. Los procedimientos de solicitud de Devolución Voluntaria que inicia el Cliente Originador, el Cliente Receptor, el procedimiento de Devolución por fraude o por falla tecnológica, así como el procedimiento de Reversión, deberán atender los lineamientos establecidos por el Banco de la República.

14.REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE ACCESO DE NUEVOS PARTICIPANTES Y CAUSALES DE RECHAZO.

14.1. Solicitud de Acceso.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, podrán ser Participantes del Sistema, tanto entidades vigiladas, como entidades no vigiladas por la SFC.

La entidad que desee acceder al Sistema como Participante, y satisfaga los criterios de acceso definidos por este Reglamento, deberá sujetarse a los procedimientos de determinación e imposición de sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión del Sistema, así como a los mecanismos de solución de controversias, que se fijen en el presente Reglamento.

Será responsabilidad del Comité de Acceso verificar el cumplimiento de estos criterios para determinar, o no, la viabilidad de la solicitud de vinculación de un aspirante a Participante.

14.2. Criterios Técnicos.

Son requisitos fundamentales para el adecuado funcionamiento de las operaciones que los aspirantes a Participantes vayan a realizar a través de Sistema y, por tanto, son de cumplimiento obligatorio.

14.3. Conectividad.

La conexión al sistema se hará a través de Internet, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

- ✓ El participante debe contar con una conexión a Internet corporativo con buen ancho de banda y bajo tiempo de respuesta que aseguren un funcionamiento adecuado de los servicios. Dado que una conexión a Internet corporativa sirve para envío y recepción de tráfico de varios servicios de la entidad, el equipo técnico de ésta deberá garantizar un adecuado manejo del ancho de banda para evitar que picos de tráfico afecten el desempeño de los servicios.
- ✓ El participante debe garantizar una conexión a Internet redundante para evitar que caídas o fallas de su proveedor dejen indisponible por mucho tiempo el acceso a los servicios afectando la operación de la entidad.
- ✓ La configuración de los equipos de red del participante debe permitir el tráfico hacia y desde las direcciones IP y puertos que se indiquen a el participante una vez finalice el proceso de vinculación.
- ✓ La resolución de nombres para los destinos que se indiquen se deberá hacer a través de los servidores DNS que la entidad utiliza para Internet.

14.4. Conectividad Lógica (Enlace Aplicativo).

Se concertará en cada caso particular con la nueva entidad Participante, en referencia al tipo de Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos, o al tipo de servicios que gestionará con **Servibanca**. Para la gestión en línea de estas transacciones se requiere que se implemente con la entidad Participante un enlace aplicativo entre su host transaccional y/o servidor o entidad autorizadora y el switch transaccional de **Servibanca,** con las siguientes características:

i) Tipo : Enlace TCP/IP Socket (permanente).

ii) Estándar Mensajería : Se puede utilizar ISO-8583 o una variante de este llamada Base24, ampliamente utilizado en el entorno financiero nacional.

iii) Características de Seguridad: De acuerdo con la normatividad emitida por la SFC en los últimos años y alineados con las recomendaciones de seguridad y mejores prácticas implementadas en el sector, se solicita que estos mensajes financieros a intercambiar cumplan con los siguientes aspectos:

- ✓ Generación / validación de MAC en los mensajes intercambiados.
- ✓ Intercambio dinámico de llaves (deseable para la llave de MAC y para la de PIN siendo obligatorio para esta última). Para estas operaciones de criptografia es necesario que la entidad Participante las lleve a cabo por hardware destinado a este propósito y no por software.

14.5. Esquema de Intercambio Seguro de Información.

Durante el proceso de vinculación, y en función de los servicios que la nueva entidad Participante desee implementar, se concertarán los distintos archivos que tendrán que intercambiarse una vez que la operación habitual dé inicio. El intercambio diario de estos archivos debe llevarse a cabo por un mecanismo seguro (ftp seguro). Se requiere que los archivos intercambiados viajen por un medio seguro y utilizando un método de cifrado y firma de los mismos basado en certificados digitales PGP.

Para este intercambio de información se acordarán con el Participante los mecanismos para automatizarlo con el fin de asegurar la confidencialidad de la información intercambiada entre las partes (Participante y **Servibanca)**.

14.6. Proceso de Pruebas, Certificación y puesta en Producción.

Durante el proceso de vinculación se concertarán con la nueva entidad Participante las actividades y desarrollos que se deben llevar a cabo en cada parte (Participante y **Servibanca)**, una vez que ambas partes cuenten con su respectiva implementación, se acordarán ventanas de tiempo para llevar a cabo pruebas en instancia de desarrollo; estas ventanas serán de una duración máxima de dos (2) horas, durante tres (3) días a la semana, por un término que puede variar entre uno (1) y dos (2) meses, dependiendo de las actividades y desarrollos que se deban realizar entre las partes.

En el momento en que toda la funcionalidad acordada opere correctamente, sea estable y no se requieran más modificaciones, se acordará el paso a instancia de certificación; allí, se llevarán a cabo pruebas integrales de certificación que comprendan toda la funcionalidad descrita en el alcance. Estas pruebas serán realizadas en ventanas de pruebas de duración máxima de dos (2) horas, durante tres (3) días a la semana, por un periodo máximo de un (1) mes. Si al cabo de este tiempo el Participante no ha logrado certificarse, podrá solicitar tiempos de pruebas adicionales, los cuales estarán sujetos a la disponibilidad de recursos en **Servibanca** para su atención.

Una vez finalizada la fase de certificación, el Participante deberá emitir una comunicación en la cual manifiesta que todos los procesos de pruebas se han cumplido a satisfacción, y que se encuentra listo para llevar estos cambios al ambiente productivo. Una vez recibida esta comunicación se concertará con la entidad la fecha y condiciones para llevar a instancia de producción la funcionalidad desarrollada.

Alineados con las prácticas recomendadas para la industria y con la reglamentación emitida por la SFC en este sentido, se solicita que la entidad cuente con estos ambientes independientes y segregados (desarrollo, certificación, producción); así las cosas, la implementación pasará primero por instancia de desarrollo, luego en instancia de certificación, y desde allí se acordará la puesta en producción.

14.7. Otros Requisitos.

Adicionalmente la entidad deberá diligenciar formularios y correspondientes soportes que permitan determinar la madurez en los procesos de desarrollo de software, seguridad de la información y ciberseguridad, y la existencia de procedimientos y planes de contingencia y continuidad de su negocio, con los que cuenta.

14.8. Criterios Asociados a la Gestión de Riesgo.

Los criterios de acceso que se incluyen a continuación son objetivos y se encuentran basados en consideraciones de prevención y mitigación de los riesgos de crédito (contraparte), liquidez, operacional, legal, sistémico y de lavado de activos y financiación del terrorismo y de seguridad de la información y ciberseguridad, entre otros.
Así las cosas, los criterios de acceso estarán enmarcados dentro de los conceptos que se enuncian a continuación:

14.8.1. Para efectos de valorar y mitigar los riesgos de crédito, liquidez y sistémico:

El Comité de Riesgos fijará la metodología para evaluar y valorar al Participante que se pretenda vincular al Sistema, frente a los riesgos de crédito, liquidez y sistémico con base en los criterios definidos por la Junta Directiva de **Servibanca**.

14.8.2. Para efectos de valorar y mitigar los riesgos de lavado de activos:

La entidad que pretenda vincularse como Participante al Sistema, deberá someterse a un Due Diligence practicado por el Oficial de Cumplimiento de **Servibanca,** con el que se pretende verificar que el respectivo solicitante de total cumplimiento a las disposiciones legales y normativas que le resulten aplicables en materia de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, según se trate de una entidad vigilada, o no, por la SFC. Están exceptuadas de este Due Diligence las entidades financieras de primer orden.

14.8.3. Para efectos de valorar y mitigar los riesgos operacionales, tecnológico y de protección a la información:

La entidad que pretenda vincularse como Participante al Sistema, deberá acreditar con su solicitud, como mínimo, la infraestructura de software, hardware, comunicaciones, seguridad de la información y ciberseguridad, con la que cuenta, y la existencia de procedimientos y planes de contingencia y continuidad de su negocio eficaces, que se encuentren en estado operacional. **Servibanca** condiciona el ingreso al Sistema por parte del solicitante a la disposición de tecnologías compatibles, el escalamiento de su tecnología a un estándar de seguridad y protección de la información aceptable y a la disposición de procedimientos operativos formales y de planes de continuidad que permitan, cuanto menos, culminar de forma satisfactoria el ciclo de compensación , y atender satisfactoriamente la autorización de las Órdenes de Pago o Transferencias, así como la atención de requerimientos realizados por los titulares de la tecnología de acceso (llave, QR).

Los estándares mínimos exigidos para la vinculación al Sistema son los dispuestos en las Circulares Externas 042 de 2006, 052 de 2007, 042 de 2012, 007 de 2018, 018 de 2021 y 020 de 2021 expedidas por la SFC, así como las demás y/o posteriores regulaciones que se expidan para regular esa materia.

Las entidades no vigiladas, deberán estar alineadas a los estándares internacionales ISO 27001 (Gestión de la Seguridad de la Información), ISO 27032 (Gestión de la Ciberseguridad), ISO 31000 (Gestión de Riesgos. Principios y Directrices), la ISO 22301 (Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio) y demás estándares internacionales y normas aplicables a la Gestión de los Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio, atendiendo las características y volumen de su operación.

14.8.4. Para efectos de afrontar el riesgo legal:

La entidad que pretenda vincularse al Sistema como Participante, previo al inicio de cualquier tipo de operación, debe suscribir la Carta De Adhesión con la que se adhiere a los términos del presente Reglamento, y a los de los reglamentos de las otras EASPBVI, a sus futuras eventuales modificaciones, y a las leyes y/o regulaciones aplicables o que resulten asociadas a la operación de los SPBVI. También deberá cumplir con el listado de requisitos e información que se indica a continuación, y acreditar su debida constitución, existencia, capacidad y representación legal.

El proceso de verificación incluirá adelantar los siguientes procedimientos al interior de **Servibanca,** y sus correspondientes interacciones con el solicitante:

i. Generación de informe de visita detallado por parte del funcionario designado por **Servibanca** para el proceso de vinculación.
ii. Solicitar y recibir concepto previo de vinculación de parte del Oficial de Cumplimiento de **Servibanca**.
iii. Realización de la visita al aspirante a Participante para constatar la información suministrada a través del "Formato de Evaluación de Riesgos a Terceros" y la implementación del PCN; y generación de informe de la evaluación realizada desde el punto de vista de riesgos.

iv. Solicitar y recibir concepto de vinculación ante el Comité de Acceso, que será la instancia encargada de emitir concepto final y enviar respuesta al solicitante, dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que esté completa la solicitud de acceso; esto es, en el momento en que el solicitante presente toda la documentación que le corresponde en conformidad con este Reglamento.

14.9. Documentación y Trámites Requeridos para la solicitud de acceso al Sistema.

14.9.1. Las solicitudes de acceso al Sistema, provenientes de entidades no vigiladas por la SFC, debe venir acompañada de la siguiente información y superar las etapas que se refieren a continuación:

PARTICIPANTES PERSONAS JURÍDICAS NO VIGILADOS POR LA SFC*	
1	Formato de vinculación
2	Fotocopia del RUT
3	Fotocopia del documento de identificación del Representante Legal
4	Fotocopia del documento de identidad del Revisor Fiscal
5	Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal
6	Estados Financieros Certificados a la última fecha de corte
7	Fotocopia de la Tarjeta Profesional del Contador que certifica los Estados Financieros
8	Declaración de Renta
9	Extractos Bancarios
10	Certificado Original de Existencia y Representación Legal con vigencia menor a 90 días
11	Composición de Accionistas o Socios Administradores o Controladores (según formato que **Servibanca** suministre)
12	Declaración Personas Expuestas Políticamente (PEP)
13	Certificado de registro de adquirente no vigilado ante la Superintendencia Financiera
14	Referencias Bancarias
15	Referencias Comerciales (2)
16	Documento que contenga políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
17	Formato de Evaluación de Riesgos a Participantes y Aspirantes a Participantes, debidamente diligenciado, anexando certificación firmada por Representante Legal acreditando la veracidad de la información.

14.9.2. Las solicitudes de acceso al Sistema, provenientes de entidades vigiladas por la SFC, debe venir acompañada de la siguiente información y superar las etapas que se refieren a continuación:

PARTICIPANTES PERSONAS JURÍDICAS VIGILADAS POR LA SFC	
1	Los aspirantes a convertirse en Participantes del Sistema que ostenten la condición de vigilados por la SFC, son exceptuadas del cumplimiento de las instrucciones relativas al conocimiento del Cliente, de acuerdo con lo establecido por la SFC mediante la Circular Básica Jurídica, Parte I. Título IV, Capítulo IV, *Ámbito de Aplicación,* así como con lo descrito en el Manual de Políticas Generales de Gobierno de SARLAFT de **Servibanca,** en relación con la Vinculación de entidades sometidas al control y vigilancia de la SFC que cuentan con SARLAFT.
2	Formato de Evaluación de Riesgos a Participantes y Aspirantes a Participantes, debidamente diligenciado, anexando certificación firmada por el Representante Legal acreditando el cumplimiento normativo de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionado con Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

14.9.3. Adicional a la documentación arriba clasificada según se trate de solicitantes vigilados o no por la SFC, las entidades aspirantes a vincularse al Sistema como Participantes, deben acreditar que cumplen con las siguientes condiciones:

14.9.3.1. Que cumplen con los requisitos de capital, solvencia y mecanismos de separación de fondos previstos en el Estatuto Orgánico del Sistema de Financiero (EOSF) y demás normas aplicables para el caso de las entidades vigiladas; y, en el caso de los no vigilados, los requisitos de capital. solvencia y demás mecanismos equivalentes, de acuerdo con las reglamentaciones de la entidad de supervisión y vigilancia (superintendencia) que les corresponda.

14.9.3.2. En caso de ser una entidad nueva o en estado preoperacional, deberá allegar, el balance social de constitución.

14.9.3.3. Presentar los dos (2) últimos informes de gestión.

14.9.3.4. En relación con su exposición a los riesgos de crédito, liquidez y mercado, el solicitante deberá allegar una certificación suscrita por su representante legal, indicando que satisface a cabalidad todos los requerimientos normativos que le son aplicables en materia de SARC, SARL y SARM, si se trata de una entidad vigilada por la SFC, o el o los esquemas equivalentes con los que cuenta la entidad en el caso de no ser vigilada; en ambos casos acompañados de la certificación del Representante Legal, confirmando que tales sistemas o esquemas son eficaces y se encuentran en estado operacional.

14.9.3.5. Aportar un documento suscrito por representante legal en el cual se describa la arquitectura de infraestructura o plataforma tecnológica del solicitante, así como de los mecanismos de redundancia y ciberseguridad, y las reglas y/o estándares operativos, técnicos y de seguridad de la entidad.

14.9.3.6. Presentar una certificación suscrita por representante legal en la que indique que cuenta con estándares adecuados en relación con:

i. La prevención, control, monitoreo y mitigación de los riesgos operacionales, riesgos de contraparte, crédito y liquidez, contemplando situaciones originadas por errores humanos o fallas en los equipos, tendientes a mantener la continuidad de la operación, así como posibles riesgos visualizados por el solicitante dentro del Sistema, con una referencia especial a los procesos relacionados con la compensación.
ii. La seguridad de la información.
iii. En materia de prevención del riesgo de fraude de emisor, acordes con las exigencias legales y los programas de cumplimiento de los sistemas de marca internacionales o locales.
iv. Parágrafo. -Estos requisitos se entenderán satisfechos con la descripción o suministro del SARO o esquema equivalente con el que cuenta la entidad en el caso de no ser vigilada por la SFC, acompañados de la certificación del oficial de cumplimiento sobre su aplicación efectiva, así como copia de las certificaciones de calidad pertinentes con las que cuente.
v. En relación con el sistema de continuidad de negocio, deberá garantizar la implementación de un programa de prevención de los riesgos mencionados, y contar con planes de continuidad (tecnológica y operativa) y sistemas de contingencia probados, que permitan tener la tranquilidad frente a la disponibilidad de los servicios.
vi. El compromiso escrito con el que el solicitante, en caso de ser aceptado, asumirá y efectuará los ajustes necesarios para la interconexión de su infraestructura tecnológica con la plataforma del Sistema, en condiciones óptimas de seguridad frente al riesgo operacional y la seguridad de la información.

14.9.3.7. Aportar la Política de tratamiento y protección de datos personales.

14.9.4. Vinculación Especial.

Tratándose de los ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO ESPECIALES – BANCO PUENTE a que se refiere el artículo 9.1.4.1.15 del Decreto 2555 de 2010, y el artículo 295A del EOSF, y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, la vinculación al Sistema se efectuará cuando el representante legal de FOGAFÍN, comunique a **Servibanca** la constitución del banco puente y adjunte copia de la correspondiente autorización otorgada por la SFC; **Servibanca** remitirá la Carta de Adhesión al Sistema, para su suscripción por el representante legal del respectivo Banco Puente.

Servibanca podrá solicitar a la SFC, a FOGAFÍN, al Banco Puente o a la respectiva entidad intervenida, según el caso, los documentos e información que considere necesarios, para verificar la constitución, existencia, activación y representación legal del Banco Puente, así como los requerimientos técnicos, operativos, de comunicación y de mitigación de riesgo que se requieran para el uso del Sistema.

Como requisito para la activación del servicio, el Banco Puente en su calidad de Participante, debe contar con la infraestructura tecnológica y operativa necesaria para cumplir con los requerimientos del Sistema, mantener o constituir las coberturas y garantías para cubrir y/o mitigar los riesgos derivados del proceso de compensación, y pagar las tarifas, costos y demás emolumentos, en las mismas condiciones económicas de la entidad intervenida.

14.10. Causales de Rechazo a una Solicitud de Acceso.

Se tendrán como causales de rechazo a una solicitud de acceso, las siguientes:

14.10.1. No cumplir las disposiciones aplicables a los SPBVI señalados en la ley, la reglamentación de la SFC y del Banco de la República.

14.10.2. No aportar de manera clara y completa la información y/o documentación requerida en el presente Reglamento.

14.10.3. La inexactitud o falsedad en la información suministrada con la solicitud de acceso.

14.10.4. La carencia de facultades legales y estatutarias de la persona(s) que obre(n) como representante(s) legal(es) y que aporte(n) y suscriba(n) toda la información y/o documentación que acompañe la solicitud de acceso.

14.10.5. Haber sido sancionado o excluido por causa de faltas disciplinarias o incumplimiento de sus obligaciones de otro SPBVI.

14.10.6. No contar con la capacidad técnica, operativa, y tecnológica para asumir las obligaciones propias de su rol dentro del Sistema.

14.10.7. Encontrarse en estado de intervención administrativa por autoridad competente, o estar incurso en cualquier proceso de tipo concursal o liquidatorio.

14.10.8. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones relacionadas con las exigencias legales que le resulten aplicables y/o las políticas del Sistema, en materia de prevención del lavado de activos y/o la financiación del terrorismo; o estar incluida la entidad solicitante, sus accionistas, directores, administradores o beneficiarios directos, en listas internacionales vinculantes para Colombia, u otras listas de control; o el inicio en contra de la entidad solicitante, sus accionistas, directores, administradores o beneficiarios directos, de acciones de extinción de dominio por alguno de los delitos fuente de lavado de activos, o de la financiación del terrorismo o por corrupción, soborno o fraude.

14.10.9. El incumplimiento de las obligaciones y deberes contenidos en la ley a cargo del solicitante, o la reiterada calificación de sus actividades como no autorizadas o inseguras por parte de la SFC.

14.10.10. Abstenerse de realizar el pago de las expensas definidas por **Servibanca** como tarifas de vinculación al Sistema.

15.ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SUS PLAZOS MÁXIMOS.

El procedimiento de acceso al Sistema tiene su fundamento en las disposiciones legales establecidas para la vinculación de Participantes a los SPBVI, y en los criterios de acceso arriba identificados; a continuación, se relacionan sus etapas, así:

15.1. Recibo de comunicación formal de la entidad aspirante a Participante, con la que presentará a **Servibanca** su solicitud de vinculación como Participante del Sistema, acompañada de *i)* todos los requisitos documentales establecidos al efecto en el acápite de Criterios de Acceso, *ii)* una presentación de la respectiva compañía, y *iii)* una breve descripción de su intención de negocio con **Servibanca.**

15.2. Verificación de la información allegada por la entidad aspirante a Participante.

15.3. Una vez verificado que la documentación requerida del aspirante a Participante se encuentra completa y/o presentada en debida forma, en los términos del presente Reglamento, se programará la realización de las valoraciones básicas que se refieren a continuación:

i. Visita a la entidad aspirante a Participante para constatar la información suministrada.
ii. Verificación del cumplimiento de los requisitos SARLAFT por parte del Oficial de Cumplimiento de **Servibanca.**
iii. Verificación y aprobación por parte del Comité de Riesgos sobre el cumplimiento de los aspectos de administración de riesgo previstos en el presente Reglamento.

15.4. Verificación y aprobación del Comité de Acceso de los criterios de acceso y procedimientos establecidos en el Reglamento. Superados los pasos previos, el asunto será presentado a consideración del Comité de Acceso.

En esta instancia, se dará inicio al proceso de verificación y estudio de las calidades y cumplimientos por parte del aspirante a Participante, para, posteriormente y en conformidad con la evaluación, emitir respuesta a la entidad solicitante; esta etapa tendrá un término máximo de noventa (90) días calendario. En ningún caso, podrá entenderse que este término de noventa (90) días calendario se encuentra en curso si la solicitud presentada por el aspirante a Participante es devuelta por **Servibanca** como consecuencia de la carencia de un requisito documental; así las cosas, es entendido que las solicitudes de complementación realizadas por **Servibanca** interrumpen el término que nos ocupa y que, solo en el momento en que el requisito se satisfaga en debida forma por el aspirante a Participante, el término de noventa (90) días dará inicio nuevamente.

Así las cosas, el tiempo que emplee el aspirante a Participante en completar la información y/o documentación establecida como requisito/criterio de acceso en el presente Reglamento, será de su entera responsabilidad y las consecuencias y/o efectos del mismo no serán asumidos por **Servibanca.**

15.5. Una vez aceptada la solicitud de acceso, la conexión del nuevo Participante se realizará dentro del término máximo estipulado en el Reglamento, esto es, seis (6) meses contados a partir de la fecha de respuesta a la solicitud de acceso.

16. POLÍTICA Y METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS DEL SPBVI.

Servibanca en su calidad de EASPBVI podrán fijar libremente las tarifas, precios, comisiones, cargos, cobros o cualquier otra retribución aplicable al procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, atendiendo en todo caso la reglamentación expedida por el Banco de la República, en cuanto a términos y condiciones para la divulgación de las tarifas, precios, comisiones, cargos, cobros o cualquier otra retribución que aplique para el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

En cumplimiento de las obligaciones de transparencia y divulgación de las tarifas de acceso y compensación que aplican a los Participantes del Sistema, se elaborará anualmente un estudio de la situación económica Servibanca, determinando el costo de operación, las prácticas de eficiencia y las variables económicas externas que impactan directamente la conformación de precios. Esto, con el fin de actualizar las tarifas del Sistema, comunicarlas directamente mediante comunicación formal (física o por correo electrónico) a los Participantes, y publicarlas en el sitio web de **Servibanca,** www.servibanca.com.co

Así mismo, también por periodos anuales vencidos, se realiza el estudio pertinente al cálculo del ajuste anual a las demás tarifas del Sistema, que se aplicarán a todos los Participantes a partir del primer día de cada año, previo análisis de los costos de operación, nivel transaccional de la red, nuevos proyectos requeridos por cumplimiento normativo, e inversiones necesarias para garantizar la adecuada operación del Sistema.

Los ajustes a las tarifas que se consideren necesarios deben ser revisados en el área comercial de **Servibanca**, para evaluación y aprobación del Comité Comercial y la Gerencia General; a este efecto:

- Se convoca al Comité Comercial como mínimo una (1) vez al año o, en caso de que se requiera, en cualquier momento dentro del periodo.

- Los criterios y principios que se aplican para determinar las tarifas serán: *i)* trato no discriminatorio, *ii)* transparencia, *iii)* evitar el abuso de la posición dominante, y *iv)* promover la libre y leal competencia.

16.1. Metodología para la Definición de las Tarifas.

En conformidad con la política arriba indicada, se refiere a continuación la metodología de fijación de tarifas del Sistema, así:

16.1.1. Se efectúa revisión de los servicios de acceso y compensación en cuanto a los cambios de cumplimiento de ley que se requieran para mantener y garantizar el servicio a los Participantes, alineada con las necesidades del mercado.

16.1.2. Se evalúan variables macroeconómicas como el precio del dólar y variables microeconómicas como el IPC y el Salario Mínimo; variables estas que afectan directamente el costo de operación del Sistema. También se toman en consideración las inversiones que se atenderán.

16.1.3. Los cambios tarifarios se realizarán el primero (1) de enero de cada año; corresponden principalmente a la variación del IPC, más los costos y gastos inherentes al Sistema, determinados por la aplicación de la metodología. En todo caso, si surgiere algún cambio en las variables del servicio ofrecido, **Servibanca** podrá hacer un análisis y un cambio de tarifas cuando así se requiera por la situación del mercado.

16.1.4. Todo cambio de tarifas se comunicará a los Participantes al menos con quince (15) días de anticipación respecto de la fecha de entrada en vigencia de las mismas, a través de comunicación escrita, especificando la fecha de aplicación. Adicionalmente, se realizará la publicación cuya divulgación es exigida por ley en el sitio web de **Servibanca**, www.servibanca.com.co.

16.1.5. A nivel interno, las tarifas se informarán vía correo electrónico por el Gerente Comercial a la Dirección de Operaciones y al Área de Contabilidad de **Servibanca,** con el fin que se realicen los procesos correspondientes de parametrización en los sistemas para la actualización de los valores de cobro, facturación y liquidación de negocios.

17. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PREVENIR, ADMINISTRAR Y REVELAR CONFLICTOS DE INTERÉS.

17.1. Situaciones de Conflicto de Interés y su Administración.

Se considera que hay conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia (de **Servibanca)**, la del accionista, la de la posición de un Participante, la de un tercero vinculado a **Servibanca,** la utilidad de una operación relacionada con actividades de compensación y liquidación y la de otro Participante o la propia o la utilidad de una operación en el Sistema.

Dado lo anterior, toda circunstancia que implique un conflicto de interés deberá ser informada oportunamente a la Administración de **Servibanca** y/o a los directivos de más alto nivel, con el propósito de prevenir su ocurrencia o regular las medidas de protección en cada caso, e informar a la Junta Directiva de **Servibanca** lo pertinente, cuando lo amerite. De manera particular, la Gerencia Comercial de **Servibanca** será la instancia encargada de recibir la información sobre divulgación de situaciones constitutivas de conflictos de interés; a su turno, la Gerencia General de **Servibanca** decidirá sobre cómo proceder con las situaciones informadas y si el camino de resolución / administración de estas, debe ser puesto a consideración de la Junta Directiva de **Servibanca.**

17.2. Reglas para la realización simultánea de actividades en el sistema.

Servibanca deberá prevenir la ocurrencia de conflictos de interés; si no fuere posible prevenir una situación de conflicto de interés, deberá administrar cada caso de manera idónea, sin perjuicio de lo establecido en las normas de naturaleza especial. En caso de conflicto de interés se deberán cumplir los siguientes lineamientos:

17.2.1. Deber de información de la situación por parte de la persona incursa y poner en conocimiento de la Administración de **Servibanca.**

17.2.2. Deber de información previa a las partes afectadas.

17.2.3. Deber de obtención de autorización previa de las partes afectadas.

17.2.4. Deber de transparencia, en el desarrollo de las actividades en el Sistema en que se observen conflictos de interés, **Servibanca** debe velar y propender por la transparencia y la celebración de estas en condiciones y precios de mercado.

17.2.5. Deber de revelación. En el informe de gestión de fin de ejercicio que deberá presentar **Servibanca** incluirá un aparte especial relativo a las situaciones de conflictos de interés que se hubiesen presentado; este informe contendrá el detalle, características e información relevante de dichas situaciones, junto con las decisiones y acciones tomadas al respecto.

17.3. Mecanismos de Información.

Servibanca informará a través de su sitio web, en el enlace dispuesto para el efecto a los Participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor, sobre los conflictos de interés: cuando se presenten y la forma en que fueron administrados.

17.4. Mecanismos de Toma de Decisión.

Los directores, administradores y funcionarios que desempeñen actividades relacionadas con la compensación y liquidación al interior de **Servibanca**, se encuentran separados funcional, decisoria, física y operativamente, en diferentes puestos de trabajo, lo cual garantiza la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la información.

18. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS PARTICIPANTES.

Servibanca brinda un soporte permanente, tanto a sus Participantes como a otras EASPBV, en el suministro de datos e información que les permita cumplir y/o atender requerimientos de información de las autoridades competentes (principalmente, en materia de prevención y control de lavado de activos, tributarias y cambiarias), o eventuales controversias o reclamaciones originadas por sus Clientes y/o Usuarios. Esto, a pesar de que es conocido y aceptado por Participantes, otras EASPBVI, que **Servibanca** no tiene ni entabla relación contractual directa con los Clientes y/o Usuarios de aquellos.

Así mismo **Servibanca** mantiene los registros de información transaccional y comparte en forma directa con las autoridades dicha información, en los términos de la ley y/o de los acuerdos de intercambio de información suscritos con entidades de verificación y control, como es el caso de la UIAF.

18.1. Política de Tratamiento de Datos.

18.1.1. Conforme a lo establecido por las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen, o reglamenten, los Participantes deben contar con políticas para el correcto tratamiento de datos personales y con la autorización de sus Clientes que permita el tratamiento de los datos personales requeridos para la interoperabilidad de los SPBVI prevista en la regulación vigente aplicable, de acuerdo con los lineamientos que se señalan a continuación:

18.1.2. Como responsables legales del Tratamiento de Datos Personales, los Participantes implementarán políticas que contengan las medidas generales para garantizar los niveles de seguridad y privacidad adecuados para la protección de datos personales; esto, es aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que administren. Para efectos de lo aquí establecido, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

18.1.2.1. *Autorización:* Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

18.1.2.2. *Aviso de privacidad:* Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

18.1.2.3. *Base de Datos:* Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

18.1.2.4. *Consultas:* Facultad que tiene toda persona natural de solicitar y obtener de una orientación o una opinión en relación con sus datos personales.

18.1.2.5. *Dato personal sensible:* Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político, o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

18.1.2.6. *Dato privado:* Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

18.1.2.7. *Dato semiprivado:* Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio, de actividad comercial o de servicios, a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2006.

18.1.2.8. *Dato público:* Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

18.1.2.9. *Datos personales de los niños, niñas y adolescentes:* La Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, tal y como lo señaló la Corte Constitucional: *"los datos de los niños, las niñas y adolescentes pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales, e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular"*.

18.1.2.10. *Encargado del tratamiento:* Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

18.1.2.11. *Reclamo:* Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural por el tratamiento de sus datos personales.

18.1.2.12. *Responsable del tratamiento:* Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

18.1.2.13. *Solicitud:* Petición del titular del dato o las personas autorizadas por este o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales, cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos.

18.1.2.14. *Titular:* Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

18.1.2.15. *Tratamiento:* Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

18.1.2.16. *Transmisión:* Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera de Colombia y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

18.1.2.17. *Transferencia:* La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

18.1.3. Los *Participantes* responderán por las infracciones en las que pudieran incurrir en el caso en el que se destinen los *Datos Personales* a otra finalidad distinta a la que el *Responsable* de los datos le haya autorizado, o los comunique a un tercero y en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, para el almacenamiento y custodia de los mismos.

18.1.4. Los *Participantes* garantizarán en todo momento que han obtenido de los titulares de la información, *Autorización* para realizar los tratamientos de dicha información conforme a las leyes y en especial a la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012.

18.1.5. Dado el caso de que alguno de los *Participantes* destine los datos para otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones legales o de la *Autorización* recibida, será considerado también *Responsable* del tratamiento, respondiendo así de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

18.1.6. El tiempo durante el cual los *Participantes* tratarán los datos de los *Titulares*, será el correspondiente al tiempo durante el cual preste los productos y/o servicios ofrecidos y contratados por aquellos; una vez cumplido este término, corresponderá a los *Participantes* realizar la eliminación de los *Datos Personales* tratados y enviar prueba de tal eliminación a su *Titular*, siempre que este lo solicite. En el caso en que el *Participante* no realice la eliminación de los datos que recibió, será considerado también *Responsable* del tratamiento, respondiendo por las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Parágrafo. - Las obligaciones hasta aquí incluidas en cabeza de los Participantes y a favor de sus Clientes y/o Usuarios *Titulares* de *Datos Personales,* también se predicarán a cargo de **Servibanca,** cuando sean sus Participantes los *Titulares* de los *Datos Personales* sujetos a tratamiento por parte de aquella. En todo caso, la Política de Tratamiento de Datos de **Servibanca** se encuentra disponible para consulta en su sitio web www.servibanca.com.co; esta política se entiende incorporada al Reglamento, y con la adhesión al mismo por parte de los Participantes se entiende también la aceptación expresa de los preceptos en ella contenidos.

18.1.7. En adición a las obligaciones establecidas especialmente en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley 1266 de 2008, en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, respectivamente y, de las contenidas en los demás apartes de las leyes estatutarias citadas, los *Participantes* deberán: *i)* Cumplir las obligaciones que tenga como *Responsable* y/o *Encargado* del Tratamiento, según corresponda, bajo la Política de Tratamiento de la Información que cada una de ellos tenga implementada; *ii)* Realizar el tratamiento de los *Datos Personales* de acuerdo con las finalidades permitidas y autorizadas; *iii)* Dar tratamiento a los *Datos Personales* conforme a los principios que los tutelan, especialmente los previstos en la Ley 1266 de 2008, en la Ley 1581 de 2012; *iv)* Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los *Datos Personales* de sus Clientes y/o Usuarios y adoptar, entre otras, las medidas de naturaleza técnica, humana o administrativa que sean necesarias para otorgar seguridad a la información contenida en la base de datos, archivo, o acceso al sistema que se le suministra, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; *v)* Respetar y garantizar los derechos de los *Titulares* de los *Datos Personales*, así como dar trámite correcto y oportuno a sus preguntas, quejas y reclamos; *vi)* eliminar al finalizar el contrato de productos o servicios celebrado con su Cliente, o el servicio prestado al Usuario, los *Datos Personales* que le fueron compartidos.

18.1.8. Los Participantes deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos ya sea que provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

18.1.9. En el caso en el que los Participantes traten datos sensibles, se deberán cumplir los requisitos necesarios para obtener la *Autorización,* realizar su tratamiento y almacenamiento de acuerdo con lo establecido en las leyes estatutarias, su reglamentación y en las normas que los modificaren, adicionen y reemplacen.

18.1.10. En caso de tratamiento de datos por fuera del país se dará plena cumplimiento a las normas que regulen el tratamiento transfronterizo de datos.

18.2. Políticas y Procedimientos Para el Manejo de la Confidencialidad.

18.2.1. Condiciones de Manejo del Deber de Confidencialidad a Cargo de la Sociedad Administradora.

Considerando que, en el marco de las operaciones y transacciones a desarrollarse en el Sistema, es posible que esta y los demás actores del sistema de pagos inmediatos, tengan acceso a información de carácter confidencial o reservado, en el presente acápite se establecen las políticas aplicables al manejo de dicha información por parte de **Servibanca**, y de los demás actores y/o Participantes del Sistema.

Se tendrá por Información Confidencial cualquier dato, programa, sistema, proceso, procedimiento, política, manual, diseño, dibujo, modelo, esquema, conversación o documento transferido por escrito o verbalmente, o en cualquier medio impreso, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, esté marcada o no como confidencial, que esté ligada al procesamiento de las operaciones de quienes intervengan como Participantes o proveedores de servicios de pago, así como la información que se maneje en virtud del proceso de compensación y liquidación en el Sistema.

También se entiende incorporada en esta definición, la información que manejan las entidades vigiladas por la SFC sujeta a reserva bancaria, así como la información propia de la actividad profesional de **Servibanca** o de otros actores del sistema de pagos.

El manejo de la información confidencial se regirá por las reglas previstas en el ordenamiento jurídico y en el presente Reglamento. Para todos los efectos, la Información debe ser considerada como secreto bancario y, en consecuencia, la misma está protegida por este Reglamento y por lo establecido en la legislación aplicable a los secretos bancarios en Colombia.

La protección a la información confidencial no opera en los casos de requerimientos de autoridad competente, tales como, pero sin limitarse a, autoridades tributarias, judiciales, administrativas, o las previstas por ministerio de la ley para el caso de las funciones de inspección, vigilancia e intervención del Estado; así mismo, el deber de protección a la información confidencial no se opone a los reportes establecidos en favor de las autoridades gubernamentales en materia de control a la corrupción, lavado de activos, financiación de terrorismo y de armas de destrucción masiva.

Servibanca se compromete a no usar indebidamente la Información Confidencial y a mantener la Información que reciba de sus Usuarios y clientes en estricta reserva, y no la revelará, publicará o dará a conocer, total o parcialmente, a ninguna persona diferente de (i) los representantes legales de sus Participantes, Clientes y/o Usuarios que acrediten tal calidad; y/o (ii) cualquier otra persona que se encuentre debidamente autorizada mediante documento escrito originado en el Cliente, Usuario y/o Participante.
Se entenderá por *Uso Indebido* cualquier uso que se le dé a la Información Confidencial sin el consentimiento expreso de su titular, ya sea Cliente, Usuario y/o Participante. En cualquier caso, la responsabilidad de **Servibanca** por eventuales *usos indebidos* deberá encontrarse claramente establecida por quien la reclama, con los soportes que acrediten el incumplimiento del deber de confidencialidad.

En el caso en que **Servibanca** sea requerida legalmente a revelar alguna porción de la información obtenida de sus Clientes, Usuarios o Participantes, deberá informar de este requerimiento, mediante comunicación escrita dirigida directo afectado. Tratándose de información relativa a usuarios, la notificación se realizará a través de la respectiva entidad Participante. En todo caso, **Servibanca** se compromete a entregar solo aquella porción de la Información que sea legalmente requerida y a indicar con su remisión que la información revelada tiene el carácter de confidencial.

No se considerará Información Confidencial para efectos de este Reglamento:

i. Información de un Usuario o Participante que sea conocida por Servibanca antes de ser revelada bajo los términos del presente Reglamento, sin que la misma estuviese sujeta previamente a ninguna obligación de confidencialidad.
ii. Información que es o se vuelve de acceso y/o conocimiento público de manera diferente a la de ser revelada directa o indirectamente por Servibanca.
iii. Información que está o se vuelve disponible para Servibanca en una manera no confidencial, de una fuente diferente al Usuario o Participante, con tal de que tal fuente haya indicado y demostrado a Servibanca no encontrarse limitado u obligado por ningún acuerdo de confidencialidad.
iv. La información que sea requerida por autoridad competente o por disposición legal o reglamentaria y se encuentre debidamente ejecutoriada.
v. La información que sea revelada a Servibanca con autorización de divulgación recibida por escrito previo emanado de su titular.

Servibanca y sus Participantes quedarán eximidos de responsabilidad respecto de la información que resulte divulgada al público en desarrollo de actuaciones de autoridades judiciales o administrativas.

18.2.2. Extensión del Deber de Confidencialidad.

Considerando las condiciones y la complejidad del Sistema, en el que se procesan operaciones que conllevan la intervención de múltiples partes y de entidades de distintas naturaleza, la gestión y manejo de la información confidencial no corresponde de manera exclusiva a la entidad administradora del SPBVI y, por ende, se extiende a todos los actores del Sistema, quienes participan con distintos niveles de acceso legítimo en desarrollo de sus roles o funciones dentro del Sistema y en atención a las autorizaciones recibidas por cada cual de parte del titular de la información o de la ley, así como en conformidad con los principios y reglas contenidos en las normas aplicables.

Por lo anterior, queda claramente establecido en el presente Reglamento que el deber de confidencialidad se extiende, además de en cabeza de **Servibanca,** como entidad administradora del **Sistema,** se extiende a los proveedores de servicios de pago, los Participantes vigilados y no vigilados, y demás actores del **Sistema** que tengan acceso autorizado a información sujeta a reserva bancaria y, por tanto, o por otras razones asociadas a sus roles, obligación de mantener confidencialidad respecto de la información recibida en ejecución de sus respectivas actividades y/o responsabilidades.

Es así como el manejo de la información confidencial se debe realizar de acuerdo y en consonancia con la Política de Tratamiento de Datos de cada uno de los Participantes, sus proveedores de servicios de pago y demás actores del **Sistema** con acceso a la información confidencial; en todo caso, en conformidad con lo establecido en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas vigentes que resulten aplicables.

Cualquiera que sea la naturaleza o rol del receptor de la información (actor del **Sistema)**, estará obligado en los términos de las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como de este Reglamento, a cumplir con las siguientes obligaciones:

i. Mantener la reserva y confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso y que esté, por definición, sujeta a ese carácter.
ii. Custodiar en debida forma la información con el parámetro de responsabilidad del buen hombre de negocios, limitando la divulgación autorizada al menor número de personas.
iii. Tomar las medidas idóneas y eficaces tendientes a evitar la circulación indebida de la información, así como su uso por terceras personas no autorizadas en conformidad con lo establecido en el Reglamento.
iv. Tomar las medidas necesarias para que terceros que deban tener acceso a la información, aseguren la cadena de custodia de la misma y obren con la mayor diligencia en su administración, suscribiendo los acuerdos de confidencialidad que resulten pertinentes con esas terceras personas.
v. Abstenerse de dar uso indebido a la información suministrada por el titular de la misma, lo que incluye la transferencia de la información a terceros no autorizados.
vi. En general, cumplir con todas las disposiciones aplicables en materia de protección y seguridad de la información, habeas data y ciberseguridad.

18.3. Políticas y Procedimientos para la Provisión de la Información a los Participantes.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1692 de 2020, **Servibanca** pondrá a disposición de los Participantes del **Sistema,** y del público en general, a través de su página web o de cualquier otro medio de amplia divulgación, la siguiente información:

i. Las características generales del sistema de pagos;
ii. Los requisitos de acceso de los Participantes al Sistema;
iii. Las tarifas y comisiones;
iv. Las políticas de tratamiento de datos y protección de la información;
v. Las demás que sean establecidas en la Ley y normas que resulten aplicables.

La información antes citada estará disponible para consulta de manera permanente en el sitio web de **Servibanca** y se mantendrá debidamente actualizada, de forma tal que cualquier modificación a la misma será informada a través del mismo canal de divulgación, en un término máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

En el evento en que un Participante requiera una información específica adicional a la que se encuentra publicada en el sitio web de **Servibanca,** deberá realizar el respectivo requerimiento escrito con indicación de los aspectos puntuales que requiere consultar y, si es del caso, acompañando los soportes que hacen procedente su solicitud.

Sin perjuicio de los deberes de información a cargo de **Servibanca** frente a sus Participantes, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en el Decreto 2555 de 2010, es deber de dichos Participantes, suministrar a sus Clientes y/o Usuarios información clara, cierta y oportuna que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos asociados a la ejecución de las relaciones contractuales que les vinculan y/o que les serán trasladados como de su cargo como Usuarios del **Sistema**, así como de los Medios de Pago aceptados en este; lo anterior, sin perjuicio, de la divulgación de la demás información prevista en el régimen de protección al consumidor financiero.

18.4. Compromisos que adquiere Servibanca para Proteger la Información y los Datos de los Usuarios y Participantes del Sistema.

Servibanca asume los siguientes compromisos en orden a asegurar la protección de la información de Usuarios y Participantes del **Sistema:**

18.4.1. Velar por la seguridad de su infraestructura tecnológica, física y de datos, identificando, monitoreando y mitigando los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad a los que estén expuestos los datos e infraestructura tecnológica, y adoptando los estándares que permitan gestionar dichos riesgos a nivel de activos de información.

18.4.2. Dar cumplimiento a la normativa vigente y los estándares de seguridad de la información y ciberseguridad exigidos por la SFC y/o por el Banco de la República.

18.4.3. Dar estricto cumplimiento a sus políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, que incluyen controles transversales que pretenden asegurar la integridad y/o disponibilidad de los datos, tales como: monitoreo de logs de seguridad e integridad de archivos de sistemas, gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, mecanismos de cifrado de datos, roles y perfiles en los sistemas (criterio de menor privilegio), clasificación/etiquetado/protección de la información, pruebas de seguridad (escaneos de vulnerabilidades, pruebas de penetración), controles de acceso lógico y físico a la infraestructura (física y tecnológica), respaldo de información (backups), desarrollo seguro, y borrado seguro de datos.

18.4.4. Abstenerse de intercambiar datos que reposen en sus sistemas con otras entidades sin contar con la autorización previa, expresa y verificable del titular de la información.
18.4.5. Implementar y mantener controles y requisitos de seguridad que morigeren los riesgos de divulgación no autorizada, o afectaciones a la integridad y/o disponibilidad de los datos administrados en asocio a la gestión de administrador del **Sistema.**

18.4.6. Realizar capacitaciones a todas las personas que tengan acceso o manejo de información catalogada como confidencial, en relación con las normas aplicables sobre la materia, así como las disposiciones del presente Reglamento.

18.4.7. Dar un adecuado manejo a los incidentes de seguridad reportándolos de manera oportuna al (a los) Participante(s) que pudieren resultar afectados, en cumplimiento de las directrices definidas por la SFC.

18.4.8. Instalar y mantener antivirus y antispyware en los servidores en los que se encuentra almacenada y procesada la información.

18.4.9. Dar cumplimiento a los estándares definidos por las normas vigentes aplicables para el tratamiento y protección de los datos.

18.4.10. Establecer controles que permitan limitar el acceso a ciertas áreas de **Servibanca,** así como a los proveedores de servicios de mantenimiento, de acuerdo con el nivel de riesgo y los privilegios de acceso a información asociados a cada uno de ellos.

19. MOMENTO EN EL CUAL UNA ORDEN DE PAGO O TRANSFERENCIA DE FONDOS INMEDIATA SE ENTIENDE ACEPTADA.

De conformidad con lo previsto en la CIRCULAR REGLAMENTARIA EXTERNA DSP-465 del Banco de la República una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata, se entenderá aceptada, cuando:

19.1. Una vez se ejecuten las actividades previas tales como, entre otras previstas en la Circular antes señalada: la aplicación por parte de la EASPBVI de los controles de riesgo establecidos para estas transacciones, el Participante Receptor valide que el Medio de Pago del Beneficiario pueda recibir el pago (validación de estado, monto, etc.), y posterior a esta validación, el Participante Receptor envíe el mensaje de validación a la EASPBVI que origina la transacción, (se surtan las validaciones con el MOL una vez este entre en operación) y, la EASPBVI de por aceptada la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata, mediante el envío de la mensajería establecida por el Banco de la República, y;

19.2. Una vez haya culminado la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en el tiempo máximo de procesamiento establecido por el Banco de la República.

Surtido lo anterior, las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros.

20. MODELO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL SISTEMA.

20.1. Disposiciones Correspondientes a la Gestión del Riesgo.

Servibanca, por ser una entidad vigilada por la SFC y como EASPBVI, da cumplimiento a las normas vigentes, especialmente al Decreto Reglamentario 2555 de julio 10 de 2010 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, las regulaciones impartidas por la SFC y el Banco de la República a través de sus Circulares Externas.

La entidad que desee acceder a **Servibanca** en calidad de Participante, deberá sujetarse a los criterios de acceso definidos en el presente Reglamento, los cuales han sido establecidos de manera objetiva y están basados en adecuadas consideraciones de prevención y mitigación para los riesgos de crédito o contraparte, liquidez, operacional, legal, sistémico, de lavado de activos y financiación del terrorismo, y de seguridad de la información y ciberseguridad.

El Comité de Acceso aprobará el ingreso del Participante al Sistema de conformidad con la evaluación y recomendaciones presentadas por el Comité de Riesgos. El Comité de Riesgos fijará la metodología para evaluar y valorar al aspirante a Participante que se pretenda vincular al Sistema, frente a los riesgos de crédito, liquidez, operacional, sistémico, legal y de seguridad de la información y ciberseguridad, con base en los criterios definidos.

20.2. Riesgo de Crédito.

Riesgo de que un Participante incumpla definitivamente con la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo, en forma total o parcial a su vencimiento. Al respecto, **Servibanca** monitorea el riesgo de crédito al que está expuesta, derivado de los procesos de compensación realizados con los Participantes en el desarrollo de su actividad, a través de la metodología de evaluación de contrapartes, adelantando el seguimiento a los acuerdos o contratos celebrados con los mismos, la implementación de garantías, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.1.4. del presente Reglamento.

20.3. Riesgo de Liquidez.

Riesgo de que un Participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pero que pueda cumplir en un momento posterior.

Servibanca tiene definida una metodología para identificar el aumento en el nivel de exposición al riesgo de liquidez para cada uno de sus Participantes y para las Otros SPBVI con quienes compensa, que permite establecer las acciones a implementar para la mitigación de riesgo de liquidez, evitando que se presenten situaciones como consecuencia de que un Participante del Sistema incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado.

Para la identificación y monitoreo de la exposición del riesgo de liquidez, **Servibanca** adelantará evaluaciones financieras a los Participantes. Dado lo anterior, será obligación del Participante entregar información financiera por lo menos una (1) vez al año con corte a diciembre, debidamente certificada por su representante legal, contador público y revisor fiscal, cuando aplique.

El riesgo de liquidez se mitiga a través de la constitución de las garantías establecidas en el presente Reglamento, por parte de los Participantes y de los Otros SPBVI con quienes compensa en virtud del principio de interoperabilidad; estas garantías serán evaluadas periódicamente por parte del Comité de Riesgos de **Servibanca.**

20.3.1. Cobertura de las Operaciones.

Con el objeto de mitigar una posible contingencia originada en el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez, **Servibanca** constituirá un Fondo de Contingencia de Riesgos de Crédito y Liquidez, que le permitirá cubrir cualquier evento resultante del no pago de las obligaciones de compensación por parte de sus Participantes. Este Fondo tendrá las siguientes características:

20.3.1.1. Objetivo: Cubrir las contingencias de pérdida producto de eventos que afecten el cumplimiento del pago de las operaciones por parte de los Participantes, derivadas del proceso de compensación, que afecten los riesgos de crédito y de liquidez.

20.3.1.2. Fuentes de Recursos: Los recursos que conforman el Fondo de Contingencia de Riesgos de Crédito y Liquidez podrán provenir de las siguientes fuentes: *i)* Provisiones constituidas con cargo al estado de resultados de **Servibanca;** y *ii)* Asignaciones con cargo a los excedentes del ejercicio de **Servibanca.**

20.3.1.3. Tamaño del Fondo: El tamaño del Fondo se conforma en proporción a los riesgos de crédito y de liquidez y será revisado por lo menos una (1) vez al año por parte del Comité de Riesgos.

20.3.1.4. Uso de los Recursos: Los recursos que conforman el Fondo de Contingencia de Riesgos de Crédito y Liquidez podrán estar en un portafolio de inversiones de ágil liquidación, en entidades calificadas en riesgo de inversión con AAA y AA, que no operen directamente en el Sistema de Pagos.

20.4. Riesgo Sistémico.

Aquel que se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de un Participante en un sistema de pago a una (1) o varias obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema que pueda originar: *i)* que otros Participantes en el mismo sistema de pago no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo; *ii)* que otros Participantes de otro sistema de pago, ya sea de bajo valor o de alto valor, no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo; y *iii)* que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores, no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo y, en general, que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad de los sistemas financieros.

Servibanca cuenta con una metodología interna para la definición de un Participante Sistémico, que se basa en el tamaño y transaccionalidad del mismo en el Sistema.

20.5. Riesgo Operacional.

El riesgo de errores humanos o de falla en los equipos, los programas de computación o los sistemas y canales de comunicación que se requieran para el adecuado y continuo funcionamiento de un sistema de pago.

Servibanca cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO) conforme a lo dispuesto por las normas vigentes emitidas por la SFC, relacionada con la Administración del Riesgo Operacional, la norma ISO 31000 y las demás normas aplicables y definidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Adicionalmente, cuenta con un sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, conforme a lo establecido por la normatividad emitida por la SFC, la norma ISO 22301 y las demás estándares internacionales y normas aplicables a la continuidad del negocio.

En virtud de lo anterior y considerando minimizar los posibles riesgos asociados a su operación, la entidad que pretenda vincularse a **Servibanca** en calidad de Participante (así como otros SPBVI) con quienes **Servibanca** interactúe en desarrollo del principio de interoperabilidad), deberá, como mínimo, acreditar previamente el cumplimiento de los aspectos asociados a la gestión del riesgo operacional y la continuidad del negocio. Para llevar a cabo lo anterior, las entidades que estén sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC deberán cumplir los requisitos que la misma disponga en términos de riesgo operacional y continuidad del negocio. En el caso de las entidades no vigiladas por la SFC, deberán dar cumplimiento a los aspectos relacionados con las buenas prácticas de los estándares internacionales y las normas ISO que permitan evaluar el riesgo operacional y la continuidad de negocio por parte de **Servibanca.**

Servibanca podrá condicionar el ingreso del aspirante si, producto de la evaluación realizada, el Participante debe implementar mejoras, para lo cual informará a **Servibanca** la disposición a realizarlas mediante la remisión de un plan de trabajo con el propósito de continuar con la vinculación. Dicho plan debe contener actividades específicas que conlleven al cumplimiento efectivo de los requisitos exigidos en los tiempos acordados entre las partes. Posterior a la entrega del plan de trabajo y hasta su finalización, el Participante debe remitir los soportes correspondientes de avance y/o desarrollo de este a **Servibanca**, a través de los canales establecidos. Está misma evaluación se aplicará para los Participantes ya vinculados.

20.6. Riesgo Legal.

Riesgo de que un Participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos. **Servibanca** cuenta con políticas, procesos y procedimientos encaminados a minimizar el riesgo legal, relacionados con las evaluaciones de orden jurídico que se realizan a los documentos suministrados por los Participantes al momento de solicitar su vinculación al Sistema, el perfeccionamiento de los contratos suscritos con estos y el seguimiento periódico que se realiza a cada uno de ellos.

20.7. Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

La entidad que pretenda vincularse al Sistema como Participante deberá, como mínimo, acreditar previamente el Sistema de Administración de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que permite gestionar racional, integral y oportunamente los riesgos de los servicios asociados, que para el caso de las entidades vigiladas deberá cumplir con la regulación emitida por la SFC relativa a seguridad de la información y ciberseguridad. Para las entidades no vigiladas, sus sistemas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad deberán estar alineados a los estándares internacionales ISO/27001 (Gestión de la Seguridad de la Información), ISO/27032 (Gestión de la Ciberseguridad) y mejores prácticas, atendiendo las características y volumen de su operación.

Servibanca efectuará evaluación al Participante en aspectos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, enmarcados en la norma ISO 27001/27032, emitiendo los informes a las instancias internas correspondientes.

Si, producto de la evaluación realizada, el Participante debe implementar mejoras, informará a **Servibanca** la disposición a realizarlas mediante la remisión de un plan de trabajo con el propósito de continuar con la vinculación. Dicho plan debe contener actividades específicas que conlleven al cumplimiento efectivo de los requisitos exigidos, en los tiempos acordados con **Servibanca**. Posterior a la entrega del plan de trabajo y hasta su finalización, el Participante debe remitir los soportes correspondientes de avance y/o desarrollo de este a **Servibanca,** a través de los canales establecidos. Está misma evaluación se aplicará para los Participantes ya vinculados.
El Participante deberá:

20.7.1. Contar con controles, protocolos y medidas para la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, desarrollando un sistema integral que le permita identificar, medir, evaluar, monitorear y tratar los riesgos de violación a la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información, y sus infraestructuras tecnológicas.

20.7.2. Contar con mecanismos, procedimientos, herramientas tecnológicas y buenas prácticas que permitan proteger los activos de información ante posibles ataques cibernéticos.

20.7.3. Establecer procedimientos para el reporte a **Servibanca** y a las partes que pudieren resultar afectadas, según el caso, por incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que se materialicen en la infraestructura tecnológica y/o de servicios donde se almacenen, procesen y/o transmitan datos, a la cuenta de correo electrónico co_informacion_segura@servibanca.com.co, donde se incluya el detalle de los datos comprometidos y las acciones realizadas para la contención y remediación del incidente.

20.7.4. Cumplir con la reglamentación local y estándares de industria para el tratamiento y protección de la información confidencial.

21. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO.

El Sistema tiene un horario de funcionamiento 24*7; sin perjuicio de lo anterior, los Participantes conocen y aceptan que los horarios establecidos para las actividades de Compensación se encuentran estrechamente ligados a las determinaciones que, al efecto, emita el Banco de la República.

Cualquier limitación a sus horarios de operación o cualquier suspensión en la prestación del servicio, será informada por **Servibanca** con la oportunidad que le resulte posible, en consideración al estado de cosas que la motiva, y no dará lugar a sanciones o indemnizaciones de ninguna clase a favor de los Participantes, de sus Clientes y/o Usuarios.

22. EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO, REQUERIMIENTOS, SANCIONES Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Incumplimiento de las obligaciones de los participantes relacionados con el procesamiento de las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas. Se establecen las siguientes sanciones derivadas del Incumplimiento de las obligaciones de los Participantes relacionados con el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, así como el procedimiento para determinarlas y aplicarlas:

22.1. Eventos de Incumplimiento.

Serán tenidas como eventos de incumplimiento de los Participantes las situaciones de desatención y/o contravención a las obligaciones de pagar, hacer y/o no hacer que se le endilgan a los Participantes de manera expresa en la Ley aplicable, este Reglamento y las disposiciones del Anexo No.1 del Reglamento, *Manual Operativo de Servibanca;* entre otras, las siguientes:

22.1.1. Faltar a su deber principal de honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus clientes, de conformidad con las reglas del **Sistema.**

22.1.2. Desestimar, desmejorar (con respecto a su última versión certificada ante o por **Servibanca)** o hacer inoperantes, cualquiera de los sistemas de administración de riesgo, estándares técnicos y operativos, y/o sistemas de seguridad física y lógica, o de control, tratamiento y protección de datos, exigidos por **Servibanca** para el acceso al Sistema, o requeridos por este Reglamento y/o por la ley aplicable para el adecuado funcionamiento del **Sistema**.

22.1.3. Incurrir en prácticas y/o comportamientos calificados por las autoridades competentes como de contrarias a la libre y leal competencia en el mercado y/o de ejercicio abusivo de posición dominante, así como aquellos que conlleven o impliquen el ejercicio de operaciones constitutivas de conflictos de interés que no hubieren sido reveladas y administradas en los términos de la ley.

22.1.4. Desconocer, incumplir o retrasarse en la realización de los aportes previstos por **Servibanca** con destino a fondos especiales, ya sea para la constitución de las garantías y/o colaterales.

22.2. Requerimientos y Mecanismos de Solución de Controversias.

22.2.1. Frente a la concreción de una cualquiera de las situaciones de incumplimiento descritas en este acápite del Reglamento, **Servibanca** realizará los respectivos requerimientos formales al Participante, solicitando se avenga a satisfacer sus obligaciones incumplidas. El Participante contará con un término máximo de cinco (5) días hábiles para solucionar la situación de incumplimiento y/o presentar a **Servibanca,** para su consideración y aprobación, un plan de ajuste que satisfaga las obligaciones insolutas o incumplidas, en los términos de le ley aplicable, este Reglamento y/o el Anexo No.1 al Reglamento, *Manual Operativo de Servibanca.*

22.2.2. En caso de presentarse alguna discrepancia, diferencia u objeción no superable entre **Servibanca** y su Participante dentro de los términos y condiciones del respectivo requerimiento, **Servibanca** integrará un Comité de Solución de Conflictos, en adelante *El Comité*, el cual se regirá por las siguientes reglas:

22.2.2.1. El Comité estará integrado por tres (3) miembros designados así: uno (1) por el Participante, uno (1) por **Servibanca,** y el tercero nombrado de mutuo acuerdo entre ambos, **Servibanca** y el Participante.

22.2.2.2. El Comité deberá ser integrado dentro de los diez (10) días comunes siguientes a la fecha en que se presente la discrepancia, diferencia u objeción, lo cual se entenderá con la negativa del Participante a satisfacer el requerimiento de cumplimiento recibido de **Servibanca.**

22.2.2.3. Transcurrido el término anterior sin que se haya integrado El Comité, **Servibanca** se encontrará en libertad de acudir a un Tribunal de Arbitramento para dirimir el conflicto.

22.2.2.4. Transcurrido el término anterior y encontrándose debidamente integrado El Comité, este funcionará de la siguiente manera:

i. *Definición del Alcance del Conflicto:* Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la integración del *Comité*, este precisará el alcance y pretensiones de cada una de las partes asociadas al conflicto existente, todo lo cual se realizará con base en el requerimiento presentado por **Servibanca** y la respuesta escrita realizada por el Participante.
ii. *Solicitud de Pruebas:* Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término anterior, cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de constitución del *Comité*, este podrá solicitar las pruebas que estime necesarias a cada una de las Partes, que resulten procedentes y conducentes para determinar el cumplimiento del Participante a sus obligaciones legales y/o reglamentarias, o no.
iii. *Resolución:* Vencido el plazo señalado por *El Comité* para que las Partes del conflicto alleguen las pruebas solicitadas, *El Comité* contará con quince (15) días hábiles para proponer una fórmula de solución que permita satisfacer las obligaciones insatisfechas del Reglamento.

22.2.3. Tribunal de Arbitramento: Si la fórmula de solución propuesta por *El Comité* no fuere aceptada por una (1) cualquiera de las partes del conflicto, la solución de este se sujetará a la definición de un Tribunal de Arbitramento, en los siguientes términos:

Clausula Compromisoria: Las diferencias que persistan entre el Participante y **Servibanca,** luego de ser sometidas al trámite de solución establecido a título de *Comité de Solución de Conflictos*, referidas a la interpretación, cumplimiento, ejecución y liquidación de las obligaciones establecidas en y/o derivadas de la ejecución del presente Reglamento, serán sometidas a la decisión de un Tribunal de Arbitramento que: *i)* funcionará bajo las normas del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; *ii)* estará integrado por tres (3) árbitros designados de manera conjunta entre Participante y **Servibanca,** dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud que, por escrito, formule la parte que promueva la constitución del Tribunal. Si las partes del conflicto no pudieren lograr un acuerdo, la designación de los árbitros corresponderá al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, de las listas de árbitros del mismo; y *iii)* el Tribunal decidirá en derecho.

23. CAUSALES DE SUSPENSIÓN, RETIRO Y EXCLUSIÓN (DESVINCULACIÓN) DE UN PARTICIPANTE DEL SISTEMA.

El **Sistema** a través de su entidad administradora y órganos de control, se reserva la facultad de suspender temporalmente o finiquitar la relación con un Participante. Lo anterior, con el voto afirmativo de la mayoría de los miembros del Comité de Acceso, órgano encargado de decidir la viabilidad y condiciones de la suspensión, retiro y/o exclusión (desvinculación) de un Participante, cuando se presente a su consideración una situación constitutiva de justa causa para ello. Se consideran justas causas, las siguientes:

23.1. La repetida violación o inobservancia de las obligaciones asumidas con su adhesión al presente Reglamento, y, en conexidad, con las obligaciones que le correspondan para atender las disposiciones expedidas por el Banco de la República y/o las demás normativas aplicables.

23.2. El incumplimiento de las obligaciones y deberes contenidos en la ley a cargo del Participante o la reiterada calificación de sus actividades como no autorizadas o inseguras por la SFC.

23.3. La realización, por parte del Participante, de prácticas poco confiables, faltas de diligencia, honorabilidad y/o, en general, contrarias a la buena fe contractual y extracontractual, exigible de un profesional de sus condiciones, que atenten contra el buen nombre del Sistema, o la correcta ejecución de sus procedimientos de compensación y liquidación.

23.4. No 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 (MOL).

23.5. El deterioro patrimonial que haga temer razonablemente que el Participante incumplirá parcial o totalmente con el pago de la compensación. Lo anterior, en el evento que el Participante, advertido de su situación de incumplimiento, no constituya dentro del término fijado por **Servibanca,** las garantías exigidas por ésta y a su entera satisfacción.

23.6. La inclusión del Participante como persona jurídica, o de sus accionistas, directores, administradores o beneficiarios reales, en los listados de la OFAC, en listas internacionales vinculantes para Colombia, u otras listas de control; esto incluye, por extensión, el inicio en contra del Participante como persona jurídica, o de sus accionistas, directores, administradores o beneficiarios reales, de acciones penales o de extinción de dominio por algún delito calificable como, o asociado a, actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno o fraude, así como por delitos contra la administración pública, administración de justicia, el orden económico o el patrimonio económico, conforme a la Ley penal colombiana.

23.7. La cancelación de la inscripción en el Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV) por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

23.8. La suspensión de la inscripción en el Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV) por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

23.9. La desmejora o deterioro de las garantías otorgadas para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones y el cubrimiento de los riesgos inherentes a su actividad en el marco del Sistema.

23.10. El mutuo acuerdo entre el Participante y **Servibanca.**

23.11. La terminación unilateral solicitada por el Participante, la cual deberá comunicarse por escrito al Representante Legal del **Servibanca,** con una antelación mínima de sesenta (60) días respecto de la fecha de retiro solicitada.

23.12. La intervención administrativa del Participante con fines administrativos o liquidatorios.

Parágrafo Primero. - Las causales establecidas en los numerales 21.2 y 21.7, no son susceptibles de la medida de suspensión del Sistema, sino que corresponderán a la exclusión o desvinculación del mismo.

Parágrafo Segundo. - Ni el retiro, ni la exclusión (desvinculación) de un Participante, cualquiera sea la justa causa que le sirva de sustento, libera al Participante de las obligaciones pendientes de cumplimiento a su cargo, ya sean estas de tipo financiero, reglamentario, normativo, de dar, hacer o no hacer, a favor del Sistema, de **Servibanca** como su administradora, de otros actores del sistema de pagos o de otras SPBV.

De la misma manera, el Participante suspendido o excluido (desvinculado) del Sistema, continuará atado por las obligaciones legales, reglamentarias o normativas que le atañen, nacidas hasta la fecha de suspensión o exclusión (desvinculación del Sistema) hasta el momento de su efectivo, total y satisfactorio cumplimiento a favor del acreedor de la respectiva obligación.

24. REGLAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE UN PARTICIPANTE, ORDEN DE CESACIÓN DE PAGOS, PROCESO DE LIQUIDACIÓN U OTRO PROCEDIMIENTO CONCURSAL.

24.1. Trámite ante una intervención con fines de liquidación:

El riesgo financiero consiste en la posibilidad de que un participante incumpla, en forma total o parcial, con las obligaciones pecuniarias a su cargo resultantes del proceso de compensación y/o liquidación dentro del Sistema. Así las cosas, la intervención de un Participante con fines liquidatorios o la admisión a un proceso concursal de cualquier naturaleza, que derive en la cesación de pagos total o parcial y en la incapacidad real o potencial de cumplir con los compromisos financieros y pecuniarios en el marco del Sistema, constituye un hecho que materializa el riesgo financiero. Por lo anterior, en el evento en que una entidad Participante sea intervenida con fines de liquidación, **Servibanca** procederá, inmediatamente sea notificado de tal hecho, a ejecutar las siguientes acciones de reacción y manejo ante tal situación, con el fin de preservar en todo caso los intereses del Sistema y de sus Participantes:

24.1.1. Se procederá a bloquear el Participante 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.

24.1.2. Se procederá a establecer la fecha y la hora precisas de entrada en vigencia de la medida administrativa de toma de posesión.

24.1.3. 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.

24.1.4. 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; esto, 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 siempre que no haya un impedimento legal o contractual para el efecto.

24.1.5. Se procederá a reprocesar la planilla detallada de la compensación interbancaria, dentro y por fuera del Sistema, depurando las transacciones de manera bilateral en función del minuto y hora de ocurrencia.

24.1.6. Se procederá a requerir al Participante para que honre la compensación dentro de las disponibilidades y de las garantías por él extendidas, respetando en todo caso el marco legal aplicable al respectivo proceso de intervención.

24.1.7. Los valores objeto de cobro y recuperación serán determinados con base en la posición que resulte a cargo del Participante (Entidad Intervenida) antes y después de la toma de posesión, descontado la compensación legal y los pagos realizados.

24.1.8. Considerando que, a partir del momento de la toma de posesión del Participante (entidad intervenida), este 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 clientes con posterioridad al momento de la toma de posesión y antes de que se produzca el bloqueo del Participante, implican una operación de crédito otorgada por parte de aquel que honre la respectiva transacción a cargo de la entidad intervenida. Por consiguiente, dicho crédito se deberá tramitar dentro del respectivo proceso liquidatorio, ateniéndose en todo caso a las disposiciones aplicables al Banco Puente tal como se indica más adelante.

24.1.9. Además de proceder con la ejecución de las garantías si fuere el caso, **Servibanca** procederá a hacerse parte dentro del respectivo proceso de liquidación de encontrarlo pertinente y necesario en el marco del proceso liquidatorio, dentro de los términos y plazos establecidos para el efecto.

24.1.10. Sin perjuicio de la aplicación del proceso antes descrito, en el evento en que la entidad intervenida con fines de liquidación (Participante), tenga la calidad de establecimiento de crédito y 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.

Para estos efectos, **Servibanca,** en su calidad de administradora del Sistema, cuenta con las atribuciones y facultades necesarias para llevar a cabo los trámites que se llegaren a requerir para hacer efectivas las acreencias a favor del Sistema, que sean objeto de transferencia al Banco Puente.

24.2. Trámite ante la Admisión a un Proceso Concursal o de Reorganización Empresarial.

Considerando la variada tipología de entidades que pueden hacer parte de un sistema de pagos de bajo valor conforme a las normas aplicables, dependiendo de la naturaleza jurídica de cada la respectiva entidad, se dará aplicación a lo establecido en el régimen correspondiente. Así, para el caso de entidades que tengan el carácter de sociedades comerciales, se deberá atender al régimen aplicable a los procesos de reorganización y/o liquidación de las sociedades comerciales vigiladas por la Superintendencia de Sociedades, establecido en la Ley 1116 de 2006, Decreto 772 del 2020 y demás normas concordantes.

En este sentido, se debe verificar que la relación del Sistema con el Participante admitido en un proceso de reorganización corresponda con el giro ordinario del negocio de dicha entidad participante. En tal caso, las obligaciones de pago para con el Sistema deben seguir operando de manera normal, sin perjuicio de que **Servibanca** atienda y revise en todo caso el nivel de riesgo que conlleva la continuidad de la operación con la sociedad en reorganización.

En el evento en que la relación del Sistema con el Participante admitido en un proceso de reorganización no haga parte del giro ordinario del negocio de esta última, la solicitud de admisión al proceso de reorganización generará la suspensión de pagos señalado en el artículo 17 de la ley 1116 de 2006. Por lo anterior, en este caso, se procederá con la suspensión del Participante correspondiente con el fin de evitar que la acreencia aumente su valor y no se pueden recibir pagos dentro del respectivo proceso. Esta decisión será debidamente notificada al interventor o liquidador del respectivo Participante, con el fin de que este tome las medidas que correspondan al interior de la Entidad intervenida.

Una vez iniciado el proceso de reorganización es necesario establecer el valor de la(s) acreencia(s), si la(s) hay, y, en caso afirmativo, **Servibanca** se hará parte en el proceso respectivo. Para lo anterior, los Participantes que adhieren al presente Reglamento otorgan un mandato a **Servibanca** y la facultan expresamente para iniciar por cuenta del Sistema y de sus Participantes, todos los trámites y acciones que resultaren necesarias en orden a obtener el reconocimiento y pago de las acreencias, lo que incluye, sin limitarse, la interposición de acciones, así como el hacerse parte en el proceso liquidatario o concursal, si lo hubiere, en el mejor interés del Sistema y de sus Participantes.

Así las cosas, **Servibanca** queda investido de 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 judiciales o extrajudiciales necesarios para obtener el reconocimiento y pago de las sumas comprometidas.

La apertura de un proceso de liquidación tendrá como efecto la terminación de los contratos de tracto sucesivo, de cumplimiento diferido o de ejecución instantánea, lo que supone la suspensión de la vinculación del Participante.

24.3. Trámite en el Evento de Cancelación del Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV).

Ante la cancelación del Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV) por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia de un Participante No Vigilado **Servibanca** procederá, una vez tenga conocimiento de tal hecho, a ejecutar las siguientes acciones con el fin de preservar los intereses del Sistema y de sus Participantes:
24.3.1. Bloquear al Participante dentro del Sistema, con el objeto de impedir la realización de nuevas transacciones por parte de los clientes.

24.3.2. Requerir al Participante Sponsor para que honre la compensación y traslade los fondos recibidos de la liquidación de OP/TF a los Clientes y/o Usuarios.

24.3.3. Como último mecanismo, **Servibanca** hará uso de las garantías exigidas al Participante.

25. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO.

Las modificaciones al Reglamento deberán ser aprobadas por la Junta Directiva de **Servibanca;** una vez surtida esta instancia, serán presentadas a aprobación de la SFC, efecto para el cual **Servibanca** remitirá a esa entidad el contenido de la modificación y la nueva versión consolidada del Reglamento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación del ajuste pertinente por parte de la Junta Directiva de **Servibanca.**

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las modificaciones se circunscriban a alguno de los asuntos que se refieren a continuación, no requerirán aprobación de la SFC, pero **Servibanca** las informará a la SFC dentro de los quince (15) días siguientes a su aprobación. Las modificaciones objeto de este trámite serán las referidas a: *i)* Las tecnologías de acceso que se utilizarán a través del Sistema y los mecanismos de recepción de Órdenes de Pago o Transferencias; *ii)* La identificación de la cuenta de depósito en el Banco de la República; *iii)* Los horarios de funcionamiento, así como las condiciones especiales para su eventual modificación; *iv)* El Manual de Operaciones; y *v)* El procedimiento previsto para la modificación del Reglamento.

Una vez surtida la etapa de aprobación o información ante la SFC, **Servibanca** comunicará a sus Participantes las modificaciones que se produzcan sobre el presente Reglamento por cualquier medio idóneo y publicará en su Sitio Web, tanto el Reglamento, como sus modificaciones, con el fin que los Participantes se mantengan informados oportunamente sobre los cambios realizados y su momento de entrada en vigencia.

A partir del día siguiente a la comunicación que realice **Servibanca** informando las modificaciones realizadas al presente Reglamento, los Participantes contarán con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para manifestar su desacuerdo o imposibilidad de cumplimiento con/de las nuevas disposiciones, en caso tenerlo. En tal caso, **Servibanca** se verá en la necesidad de solicitar del Participante su retiro del Sistema.