

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

Expedición: Julio de 2005

Modificaciones:

1. Noviembre de 2005
2. Octubre de 2007
3. Agosto de 2020
4. Febrero 2022

La versión vigente de este Reglamento fue autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante el oficio identificado con el número de radicación 2021263571-017-000, de fecha cuatro (4) de marzo de 2022.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Sistema de Pagos de Bajo Valor Administrado por Servibanca S.A.....	3
2.	Características del Sistema.....	3
3.	Definiciones .....	4
4.	Instrumentos de pago que se canalizarán a través del sistema y mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias.....	7
5.	Características básicas de la compensación y liquidación .....	8
6.	Cuenta de depósito utilizada por servibanca para la liquidación de las operaciones tramitadas por el sistema.	9
7.	Obligaciones y responsabilidades de Servibanca y de sus Participantes. ....	9
8.	Requisitos para la solicitud de acceso de nuevos participantes y causales de rechazo.....	15
9.	Etapas del procedimiento de acceso y sus plazos máximos.....	22
10.	Política y metodología para la fijación de tarifas del SPBV.....	23
11.	Políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés .....	24
12.	Sistema de información y comunicación con los participantes.....	25
13.	Momento en el cual una orden de pago o transferencia de fondos se entiende aceptada .....	30
14.	Modelo y procedimientos para la gestión de los riesgos del sistema .....	30
15.	Horarios de funcionamiento.....	33
16.	Eventos de incumplimiento, requerimientos, sanciones y mecanismos de resolución de conflictos.....	33
17.	Causales de suspensión, retiro y exclusión (desvinculación) de un participante del sistema.....	37
18.	Reglas y procedimientos internos frente al incumplimiento de un participante, orden de cesación de pagos, proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.....	38
19.	Manual Operativo .....	39
20.	Modificaciones al reglamento .....	40

## 1. Sistema de Pagos de Bajo Valor 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, que administra un Sistema de Pagos de Bajo Valor conforme lo dispone el Decreto 2555 de 2010 y demás leyes y disposiciones normativas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan (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 el Sistema de Pagos de Bajo Valor que administra y, además, opera una red de cajeros automáticos a nivel nacional. Como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor (EASPBV), Servibanca se encuentra autorizada para suministrar tecnologías y para desarrollar las siguientes actividades por delegación de entidades emisoras: i) proveer servicios de pago; y ii) procesar órdenes de pago o transferencia de fondos.

Servibanca mantiene diversos vínculos contractuales con sus Participantes, así como con los Participantes de otras EASPBV; adicionalmente, con éstas últimas, ha celebrado y mantiene vigentes acuerdos o Convenios de Interoperabilidad.

## 2. Características del Sistema.

Servibanca administra un sistema de pago de bajo valor que, además de las premisas generales ya descritas, se caracteriza por:

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

**2.2.** Las entidades que decidan vincularse como Participantes del Sistema y completen los requisitos reglamentarios para hacerlo, formalizan esa relación mediante la suscripción de un acuerdo de vinculación; una vez interconectados con los Centros de Cómputo del Sistema, pueden optar por ejercer la opción de uso de los servicios del portafolio de Servibanca, mediante la suscripción de contratos individuales o la adherencia a los Reglamentos Operativos puestos a disposición para la regulación de dichos servicios.

**2.3.** Adicional a lo anterior, Servibanca podrá recibir transacciones iniciadas con tarjetas débito y crédito de las entidades emisoras del país, ya sean estas franquiciadas o no, en forma directa con los Participantes del sistema o a través de la interoperabilidad con otros Sistemas de Pago de Bajo Valor. En calidad de licenciataria de los sistemas de marca que se encuentren habilitadas para funcionar en el territorio nacional (en adelante las Franquicias), Servibanca también recibe tarjetas de entidades emisoras del exterior.

Para el caso particular de instrumentos no franquiciados, se realizarán las actividades pertinentes a la vinculación del Participante y su conexión al Sistema si resultan necesarias, así como los desarrollos y certificaciones requeridos para recibir el respectivo Instrumento de Pago.

**2.4.** Se encuentra habilitada técnica y operativamente, para la recepción y procesamiento de órdenes de pago o transferencias de fondos, por delegación de entidades emisoras, bajo un modelo multi franquicia; el Sistema está en condiciones de aceptar Instrumentos de Pago i) franquiciados por Visa y Mastercard, y ii) demás aceptados por el Sistema, emitidos a nivel nacional e internacional; y se encuentra preparado para acometer las actividades de certificación necesarias en caso de vincularse otra Franquicia al mercado de pagos nacional.

**2.5.** Cobertura geográfica en todo el territorio nacional, por medio de una red de cajeros electrónicos de más de dos mil seiscientos cincuenta (2650) máquinas instaladas en todo Colombia. Servibanca se encuentra en condiciones de operar sus cajeros electrónicos en aeropuertos, terminales de transporte, centros comerciales y grandes superficies, supermercados, cadenas de restaurantes, cadenas de droguerías, estaciones de servicio, universidades, hoteles, locales comerciales y sedes de empresas públicas y privadas.

**2.6.** Incluye como una de sus unidades de negocio principales, la operación de una red de cajeros electrónicos que presta diferentes servicios, entre los que se incluyen:

**2.6.1.** Lo dirigidos a Establecimientos de Crédito emisores de tarjetas y otros instrumentos de pago, atendiendo a sus clientes y tarjetahabientes con una red propia.

**2.6.2.** Servicios de cajeros instalados a conveniencia de los Participantes en sus oficinas bancarias o empresas clientes de estas, proporcionándoles así la posibilidad de ofrecer un canal de atención de servicios adicional (Cajeros electrónicos) al interior de su red de oficinas o sitios de conveniencia, sin tener que incurrir en las inversiones, estructuras operativas, tecnológicas y administrativas requeridas para contar con él.

**2.6.3.** Servicios de operación de redes de cajeros electrónicos de propiedad de los Participantes del Sistema, de manera que estos entreguen la operación integral o parcial de sus cajeros, para ser operados y administrados por **Servibanca**.

**2.6.4.** Servicios de cash Out y cash in, orientados a satisfacer necesidades particulares de retiro y consignación de recursos, ya sea con el fin de debitar o acreditar Medios de Pago, o de retirar recursos asociados a plataformas digitales como billeteras electrónicas o banca móvil, o asignaciones de subsidios otorgados o administrados por entidades legalmente habilitadas para estos efectos, tales como las gubernamentales (que requieren servicios de distribución de recursos de naturaleza pública), o las cajas de compensación familiar, entre otros.

**2.7.** Para la fecha de la última modificación a este Reglamento, **Servibanca** ha decidido no incluir dentro de su portafolio de servicios, la atención a adquirentes y, a través de estos, a sus comercios afiliados, para el recibo de pagos por bienes y/o servicios, en modalidad presente o mediante canales virtuales. Lo anterior no obsta para que, siempre que resultare posible el eventual ofrecimiento del servicio a través de su red de cajeros electrónicos, **Servibanca** optare por incluir el servicio de Procesador de Pagos para Adquirentes dentro de su portafolio, efecto para el cual adoptará las medidas de divulgación y publicidad que resulten aplicables a su decisión de negocio, en los términos de la ley.

### 3. Definiciones.

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

**3.1. Acuerdo o Contrato de Vinculación del Participante:** Es el documento que contiene el acuerdo celebrado entre un Participante y **Servibanca**, en su condición de administrador del Sistema, cuyo objeto principal es el de regular las condiciones bajo las cuales se permite al primero el acceso y uso del Sistema.

**3.2. Adquirencia:** Actividad consistente en la ejecución y el cumplimiento de las responsabilidades que se listan a continuación:

**3.2.1.** Vincular a los comercios a un sistema de pago de bajo valor.

**3.2.2.** Suministrar al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago.

**3.2.3.** Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.

**3.2.4.** Abonar al comercio o al agregador, en los términos con ellos convenidos, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contra cargos, y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia.

**3.2.5.** Las actividades de los numerales 3.2.1 a 3.2.3 podrán ser desarrolladas por terceros proveedores o, incluso, por parte de **Servibanca** (si en algún momento decidiere incursionar en esa línea de negocio), en condición de contratista del adquirente; quienes desarrollen estas actividades serán denominados proveedores de servicios de pago. En todo caso, la relación contractual del comercio será directa y únicamente con el adquirente, quien será responsable ante el respectivo sistema de pago, los participantes de este último y sus usuarios, por el cumplimiento de las funciones aquí listadas.

**3.2.6.** La actividad de adquirencia podrá ser desarrollada por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPES) y por sociedades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

**3.3. Adquirente:** Agente que desarrolla la actividad de adquirencia.

**3.4. Agregador:** Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios a un sistema de pago de bajo valor, les suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago, y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor.

**3.5. Beneficiario:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinataria de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.

**3.6. Comisión de Adquirencia:** Comisión definida y cobrada por el Adquirente al Beneficiario por los servicios prestados.

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

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

**3.7.2.** 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, ésta se entenderá aceptada.

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

**3.7.4.** 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.

**3.8. 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:

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

**3.8.2.** 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.

**3.8.3.** Revisar y aprobar la metodología con la cual se verifica la idoneidad de las garantías de los Participantes; y

**3.8.4.** Realizar seguimiento a las garantías otorgadas por los Participantes, para verificar la adecuada gestión de riesgos.

**3.9. Compensación:** Proceso que realiza Servibanca para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponda a cada uno de sus Participantes como resultado de las órdenes de pago o transferencia de fondos procesadas en el Sistema y extinguir entre ellos sus obligaciones, tal como lo establecen las normas vigentes.

La Compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos (2) personas que sean recíprocamente deudoras y acreedoras, o multilateral, esto es, entre más de dos (2) personas que ostenten las calidades mencionadas.

El proceso finaliza con una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y/o abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes del Sistema.

**3.10. Convenio o Acuerdo de Interoperabilidad:** Es el convenio o acuerdo existente entre Servibanca como entidad administradora del Sistema y/u otras EASPBV y/u Otras Redes, en el que se definen y precisan los mecanismos técnicos, operativos y económicos por los cuales se regula el acceso a y uso de cada uno de los sistemas de pago de bajo valor por parte de participantes propios y ajenos, y se precisan las condiciones de relacionamiento entre los participantes y usuarios del Sistema y los participantes y usuarios de otros sistemas de pago de bajo valor.

**3.11. Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor:** Serán entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor (EASPBV), aquellas que desarrollen la actividad de compensación y liquidación en uno o más sistemas de pago. Estas entidades son vigiladas por la SFC. **Servibanca** ostenta la calidad de EASPBV.

**3.12. Entidad Emisora:** Entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes; puede ser Participante del Sistema o no.

**3.13. Entidad Receptora:** Entidad autorizada para ofrecer productos de depósito en los cuales el Beneficiario recibe los fondos resultantes de liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos, provenientes, bien sea de un adquirente o de la Entidad Emisora.

**3.14. Fecha de Negocio:** Es la fecha asignada por el Sistema a cada transacción para efectos de determinar su ingreso al mecanismo de Compensación. Esta fecha depende de la información suministrada al Sistema por los cajeros electrónicos operados por Servibanca, y/o por la información suministrada por las otras EASPBV.

**3.15. Franquicia:** Es un tipo de contrato utilizado en el comercio mediante el cual, una parte llamada franquiciador cede a otra llamada franquiciado, la licencia de una marca para su explotación comercial, así como los métodos, procedimientos y tecnología, a cambio de pagos periódicos. Para los efectos de este Reglamento, el término Franquicia será utilizado para referirse a los contratos de uso de marca de instrumentos de pago a nivel mundial, por parte de los participantes del Sistema de Pago nacional, tales como Visa y Mastercard; esto, sin que se entienda que se está realizando una referencia restrictiva a los precitados sistemas de marca, pues, como se mencionó previamente, Servibanca puede llevar a cabo los procesos y/o actividades necesarias para habilitar técnica y operativamente sus sistemas, con el objeto de recibir en y/o procesar a través de su red de cajeros instrumentos de pago afiliados a distintos sistemas de marca o Franquicias.

**3.16. Franquiciador:** Titular de una marca susceptible de utilizarse en un instrumento de pago, que otorga contratos de licencias de uso de dicha marca a participantes de un sistema de pago.

**3.17. Fondo de Provisión de Efectivo:** Este Fondo estará integrado por los recursos en efectivo que cada Participante aporta para provisionar de dinero efectivo los cajeros electrónicos; aún durante su permanencia en dichos cajeros electrónicos, la titularidad del dinero efectivo se mantendrá en cabeza de cada Participante, hasta el valor de su aporte.

La suma de dinero efectivo que deberá aportar cada Participante será fijada por Servibanca de acuerdo con criterios técnicos y objetivos.

**3.18. Instrumento de Pago:** Mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos.

**3.19. Liquidación:** Proceso que realiza una EASPBV, con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes del Sistema.

**3.20. Medio de Pago:** Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos.

**3.21. Orden de Pago o Transferencia de Fondos:** La instrucción dada por el ordenante o el Beneficiario, previa autorización del ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el Medio de Pago del ordenante.

**3.22. Ordenante:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una Orden de Pago o Transferencia de Fondos con cargo o a favor de un Medio de Pago.

**3.23. Otras Redes:** Se utilizará este término para hacer referencia a otras redes de cajeros electrónicos, diferentes a la que opera Servibanca a nivel nacional, que bien podrán ser operadas por otras EASPBV, por Participantes del Sistema o de otras EASPBV o, incluso, por entidades que no ostenten ninguna de estas condiciones.

**3.24. Participante:** Quien haya sido autorizado por Servibanca para tramitar Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos en su Sistema y haya formalizado su relación con Servibanca, mediante la firma del Acuerdo de Vinculación. Los Participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la SFC.

**3.25. Prepago de la Compensación:** Es una obligación impuesta a determinados Participantes del Sistema, en conformidad con el análisis y políticas de riesgo aplicables, consistente en un depósito de dinero constituido previa solicitud de Servibanca al Participante, que tendrá como finalidad garantizar el valor de la Compensación del ciclo o los ciclos siguientes y/o la de recomponer el Fondo de Provisión de Efectivo o, en general, el mecanismo de administración de riesgo de liquidez y provisión de fondos que corresponda honrar al Participante, conforme se definen las políticas de administración de ese riesgo en el presente Reglamento.

**3.26. Proveedor de Tecnologías de Acceso:** Proveedor de servicios de pago del Adquirente que suministra al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de Instrumentos de Pago en ambientes presente y no presente.

**3.27. Procesador Adquirente:** Proveedor de servicios de pagos del Adquirente que enruta las Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos a una entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor.

**3.28. Procesador Emisor:** Proveedor de servicios de pago de la Entidad Emisora que transmite la autorización de una Orden de Pago o Transferencia de Fondos a Servibanca, como administradora del Sistema.

**3.29. Proveedores de Servicios de Pago:** Agente del sistema de pago que por delegación del Adquirente o la Entidad Emisora desarrolla una o varias de sus funciones. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, al Procesador Emisor, al Procesador Adquirente, al Agregador y al Proveedor de Tecnologías de Acceso.

**3.30. Reglamento del Sistema, o Reglamento:** Es el presente documento, adoptado por Servibanca como entidad administradora del Sistema, en el cual están contenidas, entre otras estipulaciones, 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; y demás elementos exigidos por el Decreto 2555 de 2010 y las demás disposiciones legales y/o reglamentarias que lo modifiquen o complementen.

**3.31. Sistema de Pago:** Es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la Compensación y la Liquidación de Órdenes de Pago o Transferencias de Fondos.

En todo caso, un sistema de pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, tres (3) o más instituciones vigiladas por la SFC, cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito, o cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, Fogacoop.

**3.32. Sistemas de Pago de Bajo Valor:** 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. En los sistemas de pago de bajo valor, para el procesamiento de Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos entre la Entidad Emisora y el Adquirente o la Entidad Receptora, se requiere de una entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor.

**3.33. Tarifa de Intercambio:** Comisión causada entre la Entidad Emisora y la Entidad Receptora o el Adquirente por las Órdenes de Pago o Transferencias de Fondos liquidada en el Sistema de Pago de Bajo Valor.

**3.34. Tecnologías de Acceso:** Dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un Instrumento de Pago con el fin de iniciar Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos.

**3.35. Usuario:** Es la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que utiliza los servicios de una Entidad Emisora, Entidad Receptora o Adquirente para ejecutar Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos.

#### **4. Instrumentos de Pago que se Canalizarán a Través del Sistema y Mecanismos de Recepción de Órdenes de Pago o Transferencias.**

##### **4.1. Instrumentos de Pago.**

Son aquellos mecanismos asociados a un Medio de Pago para emitir Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos. En el caso del Sistema, están constituidos por todos los Instrumentos de Pago y recaudo bancarios y no bancarios, tales como el pago de servicios públicos y privados y la entrega de subsidios gubernamentales, que han sido habilitados a la fecha y/o lo resulten en el futuro, para ser recibidos por la red de cajeros electrónicos que opera Servibanca a nivel nacional, lo que incluye, pero no se limita, a tarjetas crédito, tarjetas débito, tarjetas prepago bancaria, monederos y billeteras electrónicas, efectivo, instrumentos desmaterializados y procedimientos o mecanismos para disposición de fondos o cupos, que pueden presentarse o estructurarse como software aplicativo, apps, códigos o intercambio de mensajes de datos, dispositivos móviles, entre otras tecnologías o facilidades.

#### 4.2. Mecanismos de Recepción de Órdenes de Pago o Transferencias.

Para efectos de la recepción de Órdenes de Pago o Transferencia, el Sistema ha establecido como mecanismo, el mensaje de autorización de la transacción iniciada en la red de cajeros electrónicos de **Servibanca**, o en cualquiera de sus eventuales canales de distribución, previa realización de las verificaciones que corresponden a la Entidad Emisora o la entidad autorizadora por esta delegada, en materia de fondos o cupo disponible del tarjetahabiente o titular del respectivo Instrumento de Pago y de los datos del titular y/o su respectivo Instrumento de Pago. Este mensaje de autorización debe cumplir con las condiciones técnicas y operativas, establecidas de cuando en cuando por el Sistema como necesarias para dar por aprobada la operación.

#### 5. Características Básicas de la Compensación y Liquidación.

5.1. El objeto fundamental de **Servibanca**, en su calidad de EASPBV, 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 al final de un ciclo, en desarrollo o con ocasión de sus operaciones, ya sean estas autorizadas u originadas por el Participante. La realización de esta actividad implica una aceptación irrevocable e irrestricta, por parte de los Participantes (que se entiende dada con la vinculación al Sistema), de recibir y aceptar la ejecución de dicha labor por parte de **Servibanca**, de actuar en 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 y del Manual Operativo de **Servibanca**.

5.2. En su condición de operador de una red de cajeros electrónicos, **Servibanca**, así como otras EASPBV y/u Otras Redes que se encuentren autorizadas para este efecto por las Franquicias, recibe en sus cajeros electrónicos operaciones originadas por tarjetahabientes o titulares de Instrumentos de Pago de los diferentes sistemas de marca, así como de otros instrumentos asociados a Medios de Pago que permiten la disposición de recursos propios o concedidos a título de cupo de crédito.

5.3. La Compensación y Liquidación que realiza **Servibanca** como administrador del Sistema se realiza a través de cuentas Sebra abiertas en el Banco de la República, o en cuentas corrientes o de ahorros abiertas en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes o terceros debidamente autorizados por los Participantes.

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

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

5.6. Como parte del proceso de Compensación, **Servibanca** descuenta las tarifas y/o comisiones establecidas para remunerar los servicios prestados a sus Participantes y/o a otras EASPBV y/o a Otras Redes, que se encuentran asociados a las respectivas operaciones objeto de Compensación. También como parte de la Compensación que se realiza al final de cada ciclo, **Servibanca** debe tomar en consideración el valor de cada operación realizada por el titular del Instrumento de Pago (establecido por su Entidad Emisora), el débito o acreditación del respectivo Medio de Pago según sea el sentido de la operación, y la consecuente posición neta de cada Participante, bien sea a cargo o a favor.

5.7. 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 u otras EASPBV, y/o a Otras Redes, en cuentas de depósito en el Banco de la República, cuentas corrientes o de ahorros de las que son titulares, abiertas en un establecimiento de crédito.

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

**5.9.** Cada Participante, EASPBV, u Otra Red, asumirá por entero la responsabilidad de sus procesos internos una vez honrada la Compensación que realiza **Servibanca**; significa lo anterior que **Servibanca** no asumirá responsabilidad alguna por el abono en cuenta de beneficiarios finales, realización de retenciones de origen legal, entre otros.

Es así como, las obligaciones de conciliación propias de cada Participante, EASPBV, u Otras Redes 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 como Entidad Emisora, otras EASPBV o, incluso, como operadora de redes de cajeros electrónicos. Esto no obsta para que, como resultado de esas actividades de conciliación, **Servibanca** reciba o tramite las solicitudes de ajuste que resulten válidamente presentadas, en los términos del presente Reglamento, el Manual Operativo de **Servibanca** o los Reglamentos de las Franquicias.

## **6. Cuenta de Depósito Utilizada por Servibanca Para la Liquidación de las Operaciones Tramitadas Por el Sistema.**

El banco compensador de **Servibanca** es el Banco GNB Sudameris S.A., y la cuenta de depósito SEBRA utilizada actualmente es la 62011200 portafolio 0.

## **7. Obligaciones y Responsabilidades de Servibanca y de sus Participantes.**

Sin perjuicio de las obligaciones, deberes y responsabilidades que corresponden tanto a **Servibanca** como a sus Participantes, contenidas en la ley, 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:

### **7.1. Obligaciones y Responsabilidades a Cargo de Servibanca:**

#### **7.1.1. En su condición de Administrador del Sistema:**

**7.1.1.1.** Desarrollar y cumplir las obligaciones que le atañen en su condición de EASPBV, en los términos de la Ley, las reglamentaciones emitidas por la SFC y el presente Reglamento. Además de sus operaciones legales de Compensación y Liquidación, **Servibanca** pone a disposición de sus Participantes y del público en general, una red de cajeros electrónicos de cobertura nacional, que le sirve de infraestructura de procesamiento de transacciones: Órdenes de Pago y Transferencia de Fondos desde Medios de Pago, a través del uso de Instrumentos de Pago aceptados por el Sistema; bajo este contexto, debe entenderse que son los Participantes y/o Entidades Emisoras de esos Instrumentos de Pago y no **Servibanca**, quienes asumen una posición propia respecto de los recursos objeto de la Compensación y la relación con los titulares de los Medios de Pago, y son aquellos los responsables de las transacciones que fluyen a través de la mencionada infraestructura de procesamiento.

Así las cosas, la responsabilidad de **Servibanca** se limita a garantizar el funcionamiento de esa infraestructura en las condiciones previstas en este Reglamento y su Manual Operativo.

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

**7.1.1.2.1.** Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.

**7.1.1.2.2.** Transparencia.

**7.1.1.2.3.** Promoción de la libre y leal competencia.

**7.1.1.2.4.** Evitar el abuso de la posición dominante.

**7.1.1.2.5.** Garantizar que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso al Sistema por parte de algún o algunos de los Participantes.

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

**7.1.1.4.** Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de la operación y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.

**7.1.1.5.** Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus Participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

**7.1.1.6.** Exigir a sus Participantes:

**7.1.1.6.1.** 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, operativo, de crédito y liquidez.

**7.1.1.6.2.** Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, 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 incurriera en la prestación de servicios de pago por delegación de Adquirentes.

**7.1.1.7.** Cumplir con los procesos y procedimientos a su cargo relacionados con la Compensación; esto, en los términos de la Ley y conforme al presente Reglamento.

**7.1.1.8.** 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 EASPBV y/o las Otras Redes, según sea el caso, como resultado del proceso de Compensación.

**7.1.1.9.** 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.

**7.1.1.10.** Poner a disposición de las autoridades competentes:

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

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

**7.1.1.11.** Propender por la continua actualización de su propio Reglamento, en 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.

En consonancia, Servibanca se obliga a comunicar a sus Participantes las modificaciones que se produzcan sobre el presente Reglamento por cualquier medio idóneo y, especialmente, a publicar 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.

**7.1.1.12.** Abstenerse de:

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

**7.1.1.12.2.** Bloquear arbitrariamente el procesamiento y trámite de las Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos de uno o cualquiera de sus Participantes.

7.1.1.12.3. Pactar exclusividad en la prestación de sus servicios; esto, sin extensión a la prestación de servicios de cajeros (bajo las diferentes modalidades de servicio ofrecidas por **Servibanca**), dada la inexistencia de prohibición legal sobre este aspecto y las considerables inversiones en tecnología, recursos operativos y de mantenimiento, inmersas en estas unidades de negocio.

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

7.1.1.12.5. Obligar a sus Participantes a contratar a uno o varios Proveedores de Servicios de Pago.

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

7.1.1.13.1. Las características del Sistema;

7.1.1.13.2. Los requisitos de acceso de los Participantes;

7.1.1.13.3. Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de Compensación y Liquidación;

7.1.1.13.4. Las tarifas de acceso; y

7.1.1.13.5. Los productos y servicios que ofrece como Proveedor de Servicios de Pago de Entidades Emisoras.

7.1.1.14. 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.

7.1.1.15. En consideración a que **Servibanca**, además de administrar el Sistema de pago de bajo valor será Proveedor de Servicios de Pago por delegación de Entidades Emisoras, observará, según corresponda en cada caso, las siguientes reglas:

7.1.1.15.1. Ofrecerá sus servicios y productos de manera desagregada y cobrará tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.

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

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

7.1.1.15.4. 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.

7.1.1.16. 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.

7.1.2. En su condición de Operador de una Red de Cajeros Electrónicos:

7.1.2.1. Corresponde a **Servibanca** el manejo físico, logístico y operativo del Sistema, dentro del cual se encuentra la red cajeros electrónicos y demás canales electrónicos de distribución. Por tanto, las políticas de operación de los cajeros electrónicos y la seguridad electrónica de los mismos serán orientadas y dirigidas por **Servibanca**.

7.1.2.2. Corresponde a **Servibanca** el abastecimiento de los cajeros electrónicos; lo anterior, sin perjuicio de los acuerdos particulares a que llegue con sus Clientes para la prestación de servicios particulares de cash in, cash out, y/o de cajeros, ya sea bajo la modalidad corporativa y/o en outsourcing.

7.1.2.3. Corresponde a **Servibanca** el mantenimiento de los cajeros electrónicos y la designación de las empresas que desarrollan tales actividades; lo anterior, sin perjuicio de los acuerdos particulares a que llegue con sus Clientes para la prestación de servicios particulares de cajeros, ya sea bajo la modalidad corporativa y/o en outsourcing.

Se entienden justificadas las salidas de servicio originadas en situaciones normales de la operación de la red de cajeros electrónicos de **Servibanca**, como las derivadas del mantenimiento, pruebas programadas, provisionamiento o renovación/actualización tecnológica, debiéndose avisar previamente a los Participantes o Clientes de **Servibanca** de las situaciones programadas que puedan afectarlos de manera directa, dado el compromiso de los sistemas centrales de operación de **Servibanca**. Igualmente, serán justificadas las salidas de servicio ocasionadas por agentes externos, fuerza mayor, interrupción de los servicios de terceros respecto de comunicaciones o electricidad, o por vandalismos o intentos de fraude en los cajeros electrónicos que componen la red operada por **Servibanca**.

La obligación de mantenimiento de la red de cajeros electrónicos no será entendida como una restricción a la facultad de **Servibanca** de i) limitar los horarios de operación de su infraestructura tecnológica o, incluso, de suspender la prestación del servicio, en función de criterios legítimos, como pueden ser el de la seguridad, control y prevención del fraude y/o prevención del lavado de activos, financiación al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva. Cualquier limitación a sus horarios de operación o cualquier suspensión en la prestación del servicio, será informada oportunamente 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, ya sean estos propios o de otras EASPBV y/o de Otras Redes.

**7.1.2.4.** Monitorear la red de cajeros electrónicos para atender las diferentes situaciones de operación y mantener una alta disponibilidad del servicio.

**7.1.2.5.** Propender por satisfacer los horarios de atención al público de su red de cajeros electrónicos de manera ininterrumpida (sin perjuicio de las salidas de servicio que sean catalogables como legítimas en los términos del Reglamento), y los compromisos contractuales adquiridos con sus Clientes de servicios de cajeros, ya sea en la modalidad corporativa o de outsourcing.

**7.1.2.6.** Administrar el Fondo de Provisión de Efectivo y, en consecuencia, determinar el monto que corresponde aportar al mismo por parte de cada uno de los Participantes.

**7.1.3.** En su Condición de Proveedor de Servicios de Pago:

Considerando que en virtud del Decreto 2555 de 2010, las Entidades Emisoras, ya sean Participantes o no del Sistema, podrán delegar en terceros denominados Procesadores Emisores el procesamiento y envío de la autorización de una Orden de Pago o Transferencia de Fondos a la EASPBV, y que **Servibanca** incluye la prestación de este tipo de servicios dentro de su portafolio, **Servibanca** reconoce la necesidad de regular esos servicios que prestará a las Entidades Emisoras y, a tal efecto, ha diseñado el respectivo marco regulatorio, con el que se detallarán los niveles de operación exigibles para cada servicio que la Entidad Emisora decida contratar.

Este marco regulatorio se desarrollará en un Contrato Marco de Prestación de Servicios de Pago, las Ordenes de Servicio que lo desarrollen y/o los respectivos reglamentos desarrollados por **Servibanca**; así las cosas, el precitado Contrato Marco regulará el contenido obligacional con el que se vincularán las partes en caso de decidirlo, sus Ordenes de Servicio y/o Reglamentos asociados, y el alcance y detalle de los niveles de servicio comprometidos.

Sin perjuicio de lo anterior, para el presente Reglamento se ha optado por señalar, de manera general, las obligaciones y responsabilidades primigenias, con las que se obliga **Servibanca** en consonancia con la habilitación legal que le permite prestar servicios de pago, así:

**7.1.3.1.** Habilitar la infraestructura tecnológica del Sistema, para procesar y tramitar Órdenes de Pago o Transferencia de Fondos iniciadas en su red nacional de cajeros electrónicos.

**7.1.3.2.** Realizar las gestiones técnicas y operativas necesarias para ejecutar la interoperabilidad del Sistema con otras EASPBV y/o con Otras Redes, con el objeto de extender los beneficios y cobertura de los servicios de pago a una red mucho más ampliada.

**7.1.3.3.** Contar con los permisos, licencias y/o autorizaciones a que haya lugar para poder operar el Sistema y prestar servicios de Procesador Emisor.

## **7.2. Obligaciones y Responsabilidades a Cargo de Los Participantes.**

**7.2.1.** En su Condición de Participantes del Sistema que Administra Servibanca:

**7.2.1.1.** Honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus clientes, titulares de los Instrumentos de Pago emitidos por el Participante, de conformidad con las reglas del Sistema, así como con las de la Franquicia a la que se encuentre asociado el respectivo Instrumento de Pago, si ese fuera el caso.

**7.2.1.2.** Adherirse y dar escrito cumplimiento a las reglas fijadas por la ley respecto de la emisión u ofrecimiento al público de cada uno y cualquiera de los productos que ofrezca al mercado, cuyo uso pueda ser iniciado a través de Instrumentos de Pago admisibles por los canales de distribución ofrecidos por Servibanca, así como por las reglamentaciones fijadas por cada una de las Franquicias asociadas a esos Instrumentos de Pago, si es del caso

**7.2.1.3.** Contar con:

**7.2.1.3.1.** Sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación; 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 de conformidad con lo expuesto en el Manual Operativo del Sistema.

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 con los Instrumentos de Pago del Participante, se ajusten a los estándares definidos por el Sistema y al cumplimiento de los requerimientos dados a conocer por las Franquicias.

**7.2.1.3.2.** 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 los reglamentos de las Franquicias que les resulten aplicables.

**7.2.1.3.3.** 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 y/o titulares de los Instrumentos de Pago emitidos por los Participantes.

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

**7.2.1.3.5.** 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 colombiana y por los reglamentos operativos de las Franquicias; lo anterior, con independencia de si se trata de un Participante vigilado por la SFC, o no.

*Parágrafo.* - Con la lectura y adhesión al presente Reglamento, el Participante conoce y acepta que, al interactuar con el Sistema, está siendo parte de un esquema interconectado e interactivo en el que los demás Participantes pueden resultar perjudicados como resultado del incumplimiento o retardo propio, pudiendo llegar a generar un escenario de riesgo sistémico. Por lo tanto, será su obligación y responsabilidad mantener adecuadas coberturas y/o garantías para honrar su posición periódica de compensación ante el Sistema y, en su caso, asumir los costos en que se incurra por estos conceptos. Las precitadas coberturas y/o garantías serán definidas de manera particular, atendiendo el análisis de riesgo propio de cada Participante, por parte del Comité de Riesgos de Servibanca, con la finalidad de asegurar que se mantengan los recursos dinerarios necesarios para la atención y pago de todas las Órdenes de Pago y Transferencia de Fondos que se inicien por los Clientes y/o Usuarios del Participante.

En suma, el Participante, se obliga a aceptar y acatar de manera incondicional las definiciones que en esta materia le sean dadas a conocer por Servibanca.

**7.2.1.4.** 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.

**7.2.1.5.** Adherir al presente Reglamento de forma expresa, irrevocable e incondicionada, a través de la suscripción del respectivo Acuerdo de Vinculación. 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.

**7.2.1.6.** Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y/o reglamentarias que le aplican al negocio, entre las que se cuentan las incluidas en el presente Reglamento. El Participante conoce y acepta que el Sistema está compuesto por un conjunto de acuerdos de interoperabilidad entre EASPBV, Otras Redes, sistemas de comunicación, sistemas tecnológicos y de comunicaciones nacionales e internacionales, e, incluso, reglamentos y mandatos de las Franquicias, 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 numeral 20 del presente Reglamento.

**7.2.1.7.** Mantener una adecuada infraestructura de tecnología y comunicaciones, que le garantice conexiones seguras en todo momento con la red de cajeros electrónicos en particular y con el Sistema en general. 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.

**7.2.1.8.** Autorizar las operaciones iniciadas con los Instrumentos de Pago emitidos por el Participante, previa corroboración de: suficiencia de fondos, estado activo del instrumento 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.

**7.2.1.9.** 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.

**7.2.1.10.** 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 EASPBV y/o a Otras Redes. 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.

**7.2.1.11.** Verificar y conciliar diariamente las operaciones objeto de autorización que el Sistema le reporte en el proceso de Compensación, contra sus propios registros. En asocio a esta obligación, se entiende que el riesgo de fraude de los Instrumentos de Pago emitidos por el Participante, serán de su resorte; así las cosas, el Participante: *i)* ejercerá control de los riesgos de fraude de los Medios de Pago y los Instrumentos de Pago que le sean asociados; *ii)* analizará y monitoreará la actividad de sus Medios e Instrumentos de Pago; *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 (titulares de los Instrumentos de Pago objeto de fraude), de acuerdo con la ley y los reglamentos de las Franquicias.

**7.2.1.12.** Informar a sus beneficiarios el plazo máximo para poner a disposición de estos los recursos resultantes de las Órdenes de Pago o Transferencias procesadas, y mantendrá informado a Servibanca de la forma en que se da cumplimiento de esta obligación.

**7.2.1.13.** Garantizar y realizar los aportes previstos a fondos especiales, así como para la constitución de las garantías y colaterales cuando le resulten exigibles de acuerdo con las políticas de administración de riesgo y las estipulaciones del presente Reglamento. Estos aportes y sus requerimientos de actualización serán informados con la debida anticipación por parte de Servibanca.

**7.2.1.14.** 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.

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

**7.2.1.16.** En el caso que **Servibanca** decidiera ofrecer la provisión de servicios de pago a adquirentes y, en consonancia, se recibieren solicitudes de vinculación de adquirentes no vigilados, tales Participantes se obligarán a acatar los mecanismos establecidos por **Servibanca** para trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados sea suspendida o cancelada por la SFC. En cualquier caso, como último mecanismo, **Servibanca** hará uso de las garantías exigidas del Participante que ostente la condición de adquirente no vigilado al momento de su vinculación al Sistema.

**7.2.2.** En su condición de Cliente de Servicios de Cajeros:

Considerando que en virtud del Decreto 2555 de 2010, **Servibanca**, además de las actividades propias de su condición de EASPBV, podrá operar una red de cajeros automáticos y desarrollar las actividades conexas a esa operación, lo que le faculta para incluir la prestación de servicios de cajeros, cash in y cash out dentro de su portafolio, **Servibanca** reconoce la necesidad de regular las condiciones de prestación de esos servicios y, a tal efecto, ha diseñado el respectivo marco regulatorio, con el que se detallarán, además, los niveles de operación y servicio ofertados a su mercado objetivo. Este marco regulatorio se desarrollará en Contratos de Adhesión o Reglamentos de Servicios, y los Anexos de Servicio que lo desarrollen.

**7.2.3.** En su condición de Cliente de Servicios de Procesador Emisor:

Como se indicó en el numeral 7.1.3. del presente Reglamento, **Servibanca** cuenta dentro de sus unidades de negocio con una pertinente a la prestación de servicios de Procesador Emisor; estos servicios serán regulados en su contenido obligacional por el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Pago, las Ordenes de Servicio que lo desarrollen y/o los reglamentos asociados que de tiempo en tiempo sean emitidos por **Servibanca**; será en estos documentos en los que se desarrollen las obligaciones específicas de los Participantes que decidan contratar servicios de pago de parte de **Servibanca**.

Sin perjuicio de lo anterior, para el presente Reglamento se ha optado por señalar, de manera general, obligaciones con las que deben estar dispuestos a obligarse los Participantes para acceder a estos servicios, así:

**7.2.3.1.** Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y/o reglamentarias que le aplican al negocio. El Participante conoce y acepta que el Sistema a través del cual se prestarán los servicios de pago está compuesto por un conjunto de acuerdos de interoperabilidad entre EASPBV, Otras Redes, sistemas de comunicación, sistemas tecnológicos y de comunicaciones nacionales e internacionales, e, incluso, reglamentos y mandatos de las Franquicias, cuyas normas y procedimientos son de obligatorio cumplimiento; por tanto, el Participante se obliga a acatarlos en todo momento.

**7.2.3.2.** Mantener una adecuada infraestructura de tecnología y comunicaciones, que le garantice conexiones seguras en todo momento con la red de cajeros electrónicos en particular y con el Sistema en general. 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, así como los procesos de programados de mejoras, actualizaciones y, en general, cualquier cambio a su infraestructura, que generen indisponibilidad de sus servicios.

**7.2.3.3.** Cumplir con las disposiciones legales que le apliquen en su condición de Entidad Emisora de tarjetas débito y/o crédito, y de Instrumentos de Pago en general, según lo dispuesto en las leyes vigentes.

**8. Requisitos Para la Solicitud de Acceso de Nuevos Participantes y Causales de Rechazo.**

**8.1. Solicitud de Acceso.**

En 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, constitución de garantías y colaterales, suspensión y exclusión del Sistema, así como a los mecanismos de solución de controversias, que se fijan 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; y será de cargo del Comité de Riesgos emitir concepto previo en punto de la necesidad de solicitar garantías o colaterales como parte de los requisitos de vinculación del respectivo aspirante a Participante.

De igual manera, para la celebración de Acuerdos o Convenios de Interoperabilidad, con otras EASPBV y/o con Otras Redes, corresponderá también al Comité de Riesgo fijar las condiciones de fijación de garantía de compensación y/o de amparo de otros riesgos, conforme a las disposiciones del presente Reglamento.

### 8.1.1. 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.

#### 8.1.1.1. Conectividad Física (Enlaces de Comunicaciones).

Con el propósito de mantener una alta disponibilidad para el procesamiento de las operaciones a través de Sistema, cada nuevo Participante debe ajustarse al modelo de conectividad requerido por **Servibanca**, el cual es ofrecido a través de un consorcio establecido por proveedores de telecomunicaciones para tal fin. Así las cosas, cada Participante debe contar con dos (2) enlaces dedicados de comunicaciones, uno contra su datacenter principal y otro contra el datacenter alterno. El objetivo de este esquema es asegurar la disponibilidad de conectividad entre las dos (2) entidades (Participante y **Servibanca**) y, por tanto, la prestación de los servicios a los titulares de Instrumentos de Pago, Clientes y Usuarios del Participante, ante un escenario de desastre y/o indisponibilidad del sitio principal, o ante un escenario de operación en contingencia, como parte del desarrollo habitual del cronograma de operaciones en contingencia programado por el Comité de Continuidad de **Servibanca**, en cumplimiento de los compromisos adquiridos con la SFC.

Las características técnicas de estos enlaces dedicados y los proveedores posibles con quienes se maneja este esquema se concertarán en cada caso particular con el Participante, en función de los servicios con los cuales vaya a iniciar su operación con **Servibanca**; de la misma manera, se concretará la creación de una VPN sobre el enlace, para proteger el flujo transaccional que viaje entre las entidades, acorde a los servicios que se vayan a implementar. Los plazos para establecer estos enlaces dependerán de la disponibilidad y factibilidad que ofrezcan los proveedores para este tipo de conexiones, los cuales pueden oscilar entre treinta (30) y sesenta (60) días hábiles.

#### 8.1.1.2. 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 a 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 criptografía es necesario que la entidad Participante las lleve a cabo por hardware destinado a este propósito y no por software.

### 8.1.1.3. 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 de 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).

### 8.1.1.4. 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.

### 8.1.1.5. 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.

### 8.1.2. 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.

El Comité de Riesgos realizará seguimiento al cumplimiento y suficiencia de las garantías o colaterales determinados como requisitos de vinculación, al momento del recibo de la solicitud, así como a la modificación de esas garantías o colaterales o, incluso, solicitud de unos nuevos. En conformidad con esto, los Participantes conocen y aceptan que el monto y/o condiciones de constitución de la garantía determinada como requisito para su vinculación, son susceptibles de ajustes en el tiempo, con base en diferentes factores, tales como su comportamiento transaccional (lo que guarda relación directa con la variación del monto resultante para compensación al final de cada ciclo), las condiciones que determinan el riesgo contraparte del Participante, la atención de sus demás obligaciones financieras, entre otras.

Así las cosas, los criterios de acceso estarán enmarcados dentro de los conceptos que se enuncian a continuación:

#### 8.1.2.1. 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.

#### 8.1.2.2. 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.

#### 8.1.2.3. 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 Transferencia, así como la atención de requerimientos realizados por los titulares de los Instrumentos de Pago y/o por los Usuarios de la red de Cajeros Electrónicos de Servibanca.

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, 025 de 2020 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.

#### 8.1.2.4. 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 el Acuerdo o Contrato de Vinculación con el que se adhiere a los términos del presente Reglamento, y a los de los reglamentos de las otras EASPBV y de las Franquicias, de ser el caso, a sus futuras eventuales modificaciones, y a las leyes y/o regulaciones aplicables o que resulten asociadas a la operación de los SPBV y los servicios de Procesador Emisor. 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. Recibir conformidad y compromiso del solicitante, respecto de la constitución de las garantías y/o colaterales que resultaren definidos por el Comité de Riesgos para la vinculación del primero al Sistema.
- v. 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.

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

**8.1.2.4.1.1.** 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 Terceros, debidamente diligenciado.

**8.1.2.4.1.2.** 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 <u>Participantes</u> del <u>Sistema</u> 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, <i>Ámbito de Aplicación</i> , 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 Terceros, debidamente diligenciado.

**8.1.2.4.1.3.** 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:

**8.1.2.4.1.3.1.** 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.

**8.1.2.4.1.3.2.** Suministra el volumen de transacciones, promedio estimado de dispensación mes y el tipo y número de Instrumentos de Pago activos, discriminados por tipo de producto, cuántos fueron emitidos el año anterior, y la proyección de emisión para los tres (3) años siguientes.

**8.1.2.4.1.3.3.** En caso de ser una entidad nueva o en estado preoperacional, deberá allegar, el balance social de constitución y un plan de negocios como Participante dentro del Sistema, que refiera: *i)* número mensual de Instrumentos de Pago proyectados a emitir en el año 1 al 5 luego de su vinculación, si aplica; *ii)* Proyección del número promedio mes de transacciones generadas por los Instrumentos de Pago en los años 1 al 5; y *iii)* Valor promedio de las transacciones en los años 1 al 5. Lo anterior, sea que se trata de una entidad vigilada por la SFC, o no.

**8.1.2.4.1.3.4.** Presentar los dos (2) últimos informes de gestión.

**8.1.2.4.1.3.5.** 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.

**8.1.2.4.1.3.6.** 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.

**8.1.2.4.1.3.7.** 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.

**8.1.2.4.1.3.8.** Aportar la Política de tratamiento y protección de datos personales.

**8.1.2.4.1.3.9.** Acreditar que cuenta con las respectivas licencias de los sistemas de marca y las franquicias en las que participe, si es el caso, para actuar como emisor.

**8.1.2.4.1.3.10.** Firmar un compromiso de pago de todos y cada uno de los valores derivados del proceso de vinculación al Sistema.

**8.1.2.4.1.3.11.** Constituir las garantías que sean requeridas por el Sistema, en orden a respaldar los riesgos derivados de su actividad en el marco del sistema de pagos, y los eventuales incumplimientos que se puedan generar, en el evento en que se materialice cualquiera de los riesgos que se describen en el presente Reglamento.

**8.1.2.4.1.3.12.** Manifestar su aceptación expresa a los términos del Reglamento del Sistema y a las condiciones del banco compensador y/o a los reglamentos de los demás SPBV, en los que **Servibanca** participe en cualquier condición, en caso de ser aceptada la solicitud de vinculación.

### 8.1.3. 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 en Acuerdo de Vinculación 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.

### 8.1.4. Garantías.

Considerando los riesgos inherentes y derivados de la actividad propia de cada uno de los Participantes en el marco de su operación dentro del Sistema, y que, se establecen los siguientes criterios para la admisibilidad de las garantías que se deban constituir por determinación del Comité de Riesgos de **Servibanca**, con el fin de minimizar y/o respaldar los efectos de la concreción de uno de los precitados riesgos.

Para estos efectos, se tendrán en cuenta los criterios generales establecidos en el Decreto 2555 de 2010 para la constitución de garantías admisibles, de tal forma que las garantías que se constituyan a favor de **Servibanca** por parte del Participante que así le corresponda, en orden a honrar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Compensación de Órdenes de Pago y Transferencias de Fondos que se realicen en el Sistema, así como las demás obligaciones dinerarias que se originen en su condición de Participante del Sistema y/o Cliente de servicios de cajeros o de Procesador Emisor prestados por **Servibanca**, deberán cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones:

**8.1.4.1.** Que la garantía o seguridad constituida tenga un valor, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sea suficiente para cubrir el monto de la obligación; y

**8.1.4.2.** Que la garantía o seguridad ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, al otorgar a **Servibanca** una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Así las cosas, se establece el siguiente listado enunciativo de garantías aceptables a criterio del Comité de Riesgo:

- i. Contratos de prenda, con o sin tenencia sobre bienes o especies aceptables a criterio del Comité de Riesgo;
- ii. Depósitos de dinero de que trata el artículo 1173 del Código de Comercio;
- iii. Las garantías mobiliarias que se constituyan de acuerdo con lo establecido en la Ley 1676 de 2013.
- iv. Avals o garantías bancarias otorgadas por establecimientos bancarios legalmente establecidos en Colombia, que sean aceptables a criterio del Comité de Riesgo y de ejecución inmediata.
- v. Stand by emitidos por bancos del exterior que sean aceptables a criterio del Comité de Riesgo y de ejecución inmediata.

Tratándose de un listado enunciativo de garantías, se precisa que también serán aceptables otro tipo de garantías que eventualmente pudieren ser presentadas por el aspirante a Participante, siempre que las mismas cumplan con los dos criterios (2) fundamentales establecidos en el presente acápite y siempre que el Comité de Riesgos las considere admisibles y que su ejecución se pueda realizar a primer requerimiento, de manera incondicional e inmediata, es decir, que el pago se pueda realizar durante el mismo día en que así se solicite por parte de **Servibanca** a la entidad garante.

Las condiciones de constitución, mantenimiento y ejecución de cada una de las garantías constituidas en desarrollo de lo aquí indicado quedarán consignadas en el correspondiente documento de constitución de la garantía, que en cualquier caso deberá cumplir con los requerimientos de aceptación establecidos en cada caso particular por el Comité de Riesgo.

## 8.2. Causales de Rechazo a una Solicitud de Acceso.

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

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

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

**8.2.3.** 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.

**8.2.4.** Haber sido sancionado o excluido por causa de faltas disciplinarias o incumplimiento de sus obligaciones de otro SPBV y/o de alguna de las Franquicias.

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

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

**8.2.7.** 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.

**8.2.8.** 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.

**8.2.9.** No constituir las garantías que le sean requeridas para respaldar los riesgos derivados de su actividad en el marco del Sistema.

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

## 9. 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 SPBV, y en los criterios de acceso arriba identificados; a continuación, se relacionan sus etapas, así:

**9.1.** 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**.

**9.2.** Verificación de la información allegada por la entidad aspirante a Participante.

**9.3.** 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, que, además de verificar el cumplimiento de los aspectos de administración de riesgo previstos en el presente Reglamento, estimará el valor y mecanismo de garantía que se exigirá a la entidad aspirante.

**9.4.** Verificación y aprobación del Comité de Acceso de los criterios de acceso y procedimientos establecidos en el Reglamento. Superados los pasos previos y recibo del aspirante a Participante su compromiso formal de constitución de las garantías definidas por el Comité de Riesgos, 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**.

**9.5.** 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.

## **10. Política y Metodología Para la Fijación de Tarifas del SPBV.**

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 de la compañía, 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](http://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.

### **10.1. 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:

**10.1.1.** 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 contar con una red de cajeros electrónicos fortalecida, que garantice el servicio a los Participantes, alineada con las necesidades del mercado.

**10.1.2.** 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.

**10.1.3.** 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.

**10.1.4.** 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](http://www.servibanca.com.co).

**10.1.5.** 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.

## **11. Políticas y Procedimientos Para Prevenir, Administrar y Revelar Conflictos de Interés.**

### **11.1. 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**.

### **11.2. 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:

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

**11.2.2.** Deber de información previa a las partes afectadas.

**11.2.3.** Deber de obtención de autorización previa de las partes afectadas.

**11.2.4.** 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.

**11.2.5.** 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.

### **11.3. Flujos de Información Para la Actividad de Compensación y Liquidación.**

Conforme a lo previsto en el Numeral 11.2, la descripción de los flujos de información de los Participantes para la realización de las actividades de compensación y liquidación de los Sistema se realiza a instancias del Manual Operativo, que se configura como Anexo No.1 al presente Reglamento.

### **11.4. Mecanismos de Información.**

**Servibanca** informara 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.

### 11.5. 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.

### 12. 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 EASPBV y Otras Redes, 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.

#### 12.1. Política de Tratamiento de Datos.

Conforme a lo establecido por las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, los Participantes deben contar con políticas adecuadas para el correcto tratamiento de datos personales, de acuerdo con los lineamientos que se señalan a continuación:

**12.1.1.** 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:

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

**12.1.1.2. 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.

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

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

**12.1.1.5. 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.

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

**12.1.1.7. 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.

**12.1.1.8. 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.

**12.1.1.9. 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 responde a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular*”.

**12.1.1.10. 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.

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

**12.1.1.12. 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.

**12.1.1.13. Solicitud:** Petición del titular del dato o las personas autorizadas por éste 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.

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

**12.1.1.15. 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.

**12.1.1.16. 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.

**12.1.1.17. 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.

**12.1.2.** 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.

**12.1.3.** 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.

**12.1.4.** 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.

**12.1.5.** 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](http://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.

**12.1.6.** 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.

**12.1.7.** 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.

**12.1.8.** 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.

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

## **12.2. Políticas y Procedimientos Para el Manejo de la Confidencialidad.**

### **12.2.1. 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 ésta y los demás actores del sistema de pagos, 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*, de las *Franquicias* 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*, por lo que se pacte en los *Acuerdos de Vinculación* 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 Indevido* 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.

### 12.2.2. 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 SPBV 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.

### 12.3. 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 cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación;
- 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 precedente 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 e Instrumentos 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.

### 12.4. 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:

**12.4.1.** 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.

**12.4.2.** Dar cumplimiento a la normativa vigente y los estándares de seguridad de la información y ciberseguridad exigidos por la SFC y/o por las Franquicias.

**12.4.3.** 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.

**12.4.4.** 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.

**12.4.5.** 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**.

**12.4.6.** 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.

**12.4.7.** 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.

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

**12.4.9.** Dar cumplimiento a los estándares definidos por las normas vigentes aplicables para el tratamiento y protección de los datos de Instrumentos de Pago.

**12.4.10.** 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.

### **13. Momento en el Cual una Orden de Pago o Transferencia de Fondos se Entiende Aceptada.**

Considerando que, en los términos de la ley, la Orden de Pago o Transferencia de Fondos es tenida como “*la instrucción dada por el ordenante o el beneficiario, previa autorización del ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el medio de pago del ordenante*”, debe reconocerse también como fundamental, para el funcionamiento del **Sistema**, la función establecida a cargo de toda Entidad Emisora, consiste en adelantar el proceso de autorización de las transacciones, lo que supondrá: *i) la comprobación de los fondos o del cupo disponible del tarjetahabiente o titular del respectivo Instrumento de Pago y/o; ii) una verificación automatizada de los datos del mismo, de su tarjeta y/o respectivo Instrumento de Pago.*

Una vez surtidas estas verificaciones pero, principalmente, una vez enviado por la Entidad Emisora o la entidad autorizadora por esta delegada, el mensaje de autorización de la transacción iniciada en la red de cajeros electrónicos de **Servibanca**, o en cualquiera de sus eventuales canales de distribución, y siempre que ese mensaje de autorización contemple las condiciones necesarias para dar por aprobada la operación, la compensación de esta operación por parte de cada Entidad Emisora y, según el caso, Participante de **Servibanca**, se entenderá oponible al resto del sistema de pagos, pues opera de pleno derecho; por tanto, desde el mismo instante en que las operaciones cursen por el Sistema, serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros. Esa compensación irá hasta concurrencia de las sumas a favor y en contra.

### **14. Modelo y Procedimientos Para la Gestión de los Riesgos del Sistema.**

#### **14.1. Disposiciones Correspondientes a la Gestión del Riesgo.**

**Servibanca**, por ser una entidad vigilada por la SFC y como EASPBV, 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 y las regulaciones impartidas por la SFC, a través de sus Circulares Externas, que hacen parte integral de las Circulares Básica Jurídica y Básica Contable, y las demás que la adicionen, complementen o modifiquen.

La entidad que desee acceder a **Servibanca** en calidad de Participante y/o por tratarse de Otras Redes, 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.

#### 14.2. 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.

#### 14.3. 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 los Otros SPBV con quienes compensa, que permiten 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 numeral 8.1.4. del presente Reglamento, por parte de los Participantes y de los Otros SPBV con quienes compensa en virtud del principio de interoperabilidad; estas garantías serán evaluadas periódicamente por parte del Comité de Riesgos de **Servibanca**.

##### 14.3.1. 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:

**14.3.1.1. 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.

**14.3.1.2. 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**.

**14.3.1.3. 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.

**14.3.1.4. 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.

#### 14.4. Riesgos 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.

#### 14.5. 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 Otras Redes u Otros SPBV 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.

#### 14.6. 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.

#### 14.7. 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:

**14.7.1.** 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.

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

**14.7.3.** 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](mailto: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.

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

## **15. 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.

No obstante, por medio del presente Reglamento, **Servibanca** manifiesta con toda claridad a sus Participantes, Clientes y/o Usuarios, que:

**15.1.** Se entienden justificadas las salidas de servicio originadas en situaciones normales de la operación de la red de cajeros electrónicos de **Servibanca**, como las derivadas del mantenimiento, pruebas programadas, provisionamiento o renovación/actualización tecnológica; a este efecto, bastará a **Servibanca** con avisar previamente a los Participantes o Clientes de **Servibanca** de las situaciones programadas que puedan afectarlos de manera directa, dado el compromiso de los sistemas centrales de operación de **Servibanca**. Igualmente, serán justificadas las salidas de servicio ocasionadas por agentes externos, fuerza mayor, interrupción de los servicios de terceros respecto de comunicaciones o electricidad, o por vandalismos o intentos de fraude en los cajeros electrónicos que componen la red operada por **Servibanca**.

**15.2.** La obligación de mantenimiento de la red de cajeros electrónicos no será entendida como una restricción a la facultad de **Servibanca** de *i*) limitar los horarios de operación de su infraestructura tecnológica o, incluso, de *ii*) suspender la prestación del servicio, en función de criterios legítimos; como pueden ser, el de la seguridad, control y prevención del fraude y/o prevención del lavado de activos, financiación al terrorismo y/o de la proliferación de armas de destrucción masiva. 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.

## **16. Eventos de Incumplimiento, Requerimientos, Sanciones y Mecanismos de Resolución de Conflictos.**

### **16.1. 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, los reglamentos de las Franquicias y las disposiciones del Anexo No.1 del Reglamento, *Manual Operativo de Servibanca*; entre otras, las siguientes:

**16.1.1.** Faltar a su deber principal de honrar las transacciones autorizadas por ellos y respaldar las reclamaciones de sus Tarjetahabientes (o titulares de Instrumentos de Pago por el Participante emitidos), de conformidad con las reglas del Sistema, y las de la Franquicia a la que se encuentre asociado el respectivo Instrumento de Pago.

**16.1.2.** Abstenerse o retrasarse en la realización de los abonos en cuenta en favor de los comercios con los que tenga relación de adquirencia o para los que realice las veces de pagador, de las transacciones resultado de las ventas de bienes o servicios de este; esta situación de incumplimiento aplica para los Participantes que, además ostentan

la condición de Adquirentes. Esta eventual situación de incumplimiento se incluyó como referencia general, para el caso en que **Servibanca** ofreciere este tipo de servicios y, por tanto, se encontrare habilitado para recibir solicitudes de vinculación por parte de Adquirentes interesados en vincular sus comercios al **Sistema**; situación esta que, como se ha advertido en otros acápites del Reglamento, no corresponde a la realidad de negocio de **Servibanca** para la fecha de la última modificación a este Reglamento.

**16.1.3.** 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**.

**16.1.4.** 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.

**16.1.5.** 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.

## **16.2. Requerimientos y Mecanismos de Solución de Controversias.**

**16.2.1.** 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 la ley aplicable, este Reglamento, los reglamentos de las Franquicias y/o el Anexo No.1 al Reglamento, *Manual Operativo de Servibanca*.

**16.2.2.** 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:

**16.2.2.1.** 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.

**16.2.2.2.** 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**.

**16.2.2.3.** 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.

**16.2.2.4.** 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.

**16.2.3. 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.

### **16.3. Escalonamiento en Caso de Reticencia del Participante a Honrar la Compensación del Sistema.**

**16.3.1.** Teniendo en cuenta que el no pago de la compensación en los horarios establecidos afecta el normal funcionamiento del **Sistema**, pudiendo incluso generar situaciones de pérdida de confianza y riesgo sistémico, a continuación, se establecen los mecanismos de emergencia para requerir al Participante incursión en situaciones de incumplimiento de la compensación.

**16.3.1.1.** De acuerdo con los horarios de compensación y los reportes de control generados por el Banco Compensador, **Servibanca** requerirá al Participante, así:

**16.3.1.1.1.** Frente a Situaciones de No Pago en el Primer Reporte de Control: 2:00 p.m. Se establecerá contacto telefónico con el funcionario autorizado previamente por el Participante para el pago de la compensación (área operativa o de tesorería de la entidad). Se ratifica tal comunicación por medio de correo electrónico. Adicionalmente, se aplicará la sanción correspondiente según lo descrito en el presente Reglamento.

**16.3.1.1.2.** Frente a Situaciones de No pago en el Segundo Reporte de Control: 4:00 p.m. Adicional a lo previsto para el primer requerimiento, **Servibanca** podrá suspender el servicio de cámara compensadora hasta que se restituyan los valores necesarios para honrar la compensación por parte del Participante. Esta situación será reportada por correo electrónico al representante legal y al funcionario de mayor rango del Participante a cargo de las áreas Operativas y de Tesorería, requiriendo el pago inmediato de la compensación. Así mismo, se aplicará la sanción correspondiente según lo descrito en el presente Reglamento.

**16.3.1.1.3.** Una vez el Banco Compensador envía el último resultado de la compensación, en donde se registre el no pago de la misma por parte del Participante (4:30 p.m.). Adicional a lo previsto para el primer y segundo requerimiento, **Servibanca** enviará vía fax y/o correo electrónico al Participante, dirigidos al representante legal y a los funcionarios de mayor rango de las áreas Operativas, de Tesorería y Tecnología, requiriendo se proceda al pago de los valores adeudados. De manera paralela, **Servibanca** informará la situación a la SFC. Esto, sin perjuicio de: *i)* la aplicación de la sanción correspondiente según lo descrito en el presente Reglamento; *ii)* el inicio de las acciones legales de cobro y/o de ejecución de las garantías existentes que resulten procedentes en los términos de la ley; y *iii)* la evaluación de desvinculación definitiva del Participante del **Sistema**, que realizará el Comité de Riesgo de **Servibanca**.

**16.3.2. Evaluación de Riesgo de Liquidez.** Dado que el riesgo de liquidez corresponde con la probabilidad 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 eventualmente, pueda cumplir en un momento posterior, **Servibanca**, además de hacer efectivas e iniciar el proceso de ejecución de garantías y liberación consiguiente de los recursos garantizados por los colaterales, así como iniciar las acciones de cobro y recuperación del dinero no compensado, procederá en conformidad con el siguiente procedimiento:

**16.3.2.1.** Cobrará del Participante los saldos pendientes de pago, incluyendo el pago de los intereses moratorios calculados a la máxima tasa legal permitida.

**16.3.2.2.** Evaluará la situación y autorizará, para efectos de enfrentar el riesgo liquidez, acudir en primera instancia al Fondo de Contingencia para el pago de las exigibilidades inmediatas, en tanto adelanta las labores de cobro correspondientes. En el evento de que los recursos del Fondo de Contingencia no sean suficientes, se hará uso de los instrumentos de cobertura complementarios.

**16.3.2.3.** Cuando el Participante incumplido tenga constituidas garantías a favor de **Servibanca**, se procederá con la ejecución de estas; al hacerse efectivos los recursos correspondientes, serán restituidos los valores tomados del Fondo de Contingencias. Cuando los recursos de las garantías no sean suficientes para recomponer el Fondo de Contingencias, se manejará una cuenta por cobrar con cargo a los recursos que posteriormente resulten pagados por el Participante.

**16.3.2.4.** Dentro de los análisis a realizar por parte del Comité de Riesgos de **Servibanca**, se encuentra el pertinente a la calificación del siniestro; para los casos de incumplimiento que alcancen una dimensión relevante, se determinará si la continuidad de la entidad como Participante de **Servibanca**, dependerá de la entrega de garantías o colaterales (o de garantías o colaterales mayores o adicionales a los ya existentes) a satisfacción de **Servibanca**.

*Parágrafo.* - Con la vinculación al Sistema en condición de Participante y la consecuente adhesión a los términos del presente Reglamento, cada uno de los Participantes declara conocer, y libremente entender y aceptar que **Servibanca** se encuentra suficientemente facultado para iniciar, por cuenta del sistema de pagos que administra y de sus Participantes, los trámites y acciones procedentes en los términos de la ley para el cobro de los recursos correspondientes a la Compensación; esto no solo incluye la interposición de acciones, sino también hacerse parte en procesos liquidatarios o concursales. Es así como **Servibanca** recibe poder de todos sus Participantes para hacerse parte en cualquier proceso de reclamación, efectuar las reclamaciones a que haya lugar, negociar, conciliar, desistir, recibir, transigir y, en general, efectuar todos los actos procesales y extraprocesales conducentes a obtener el reconocimiento y pago de las sumas no pagadas, ya sea obrando en interés propio, como administrador del Sistema, o en su condición de apoderado de sus Participantes.

#### 16.4. Sanciones.

La repetida violación o inobservancia de la ley vigente aplicable, este Reglamento y/o de los reglamentos de las Franquicias, y/o del Anexo No.1 del Reglamento, Manual Operativo de Servibanca, será justa causa para presentar a consideración del Comité de Acceso de Servibanca la desvinculación del Participante incumplido del Sistema. De la misma manera, las situaciones de incumplimiento serán analizadas todas por parte del Comité de Riesgos de **Servibanca**, quien determinará la necesidad de realizar correctivos, según el caso y el grado de incidencia del incumplimiento, las matrices de riesgo establecidas por los sistemas de administración de riesgo de **Servibanca**, que podrán traducirse en el incremento, ajuste o modificación de las garantías o colaterales exigidos de los Participantes.

Sin perjuicio de lo anterior, para el caso de incumplimientos (o retraso) a la obligación fundamental de honrar la compensación, **Servibanca** podrá aplicar a los Participantes u otras EASPV incumplidos, las siguientes sanciones:

No.	Concepto	Sanción	Sancionado
1	Pagar el valor de compensación dentro de la hora siguiente al plazo máximo establecido	1 Salario Mínimo Mensual Vigente.	PARTICIPANTE Y/O SPVB
2	Pagar el valor de compensación dentro de las dos (2) horas siguientes al plazo máximo establecido.	El máximo valor que resulte entre el 3% del valor total a pagar de la compensación del día y 1 SMMLV.	
3	Pagar el valor de compensación dentro de las tres (3) horas siguientes al plazo máximo establecido.	El máximo valor que resulte entre el 6% del valor total a pagar de la compensación del día y 1 SMMLV.	
4	Pagar el valor de la compensación después de las tres (3) horas siguientes al plazo máximo establecido.	El máximo valor que resulte entre el 10% del valor total a pagar de la compensación del día y 1 SMMLV.	
5	No pagar la compensación del día	10% del valor total a pagar de la compensación del día; intereses moratorios máximos permitidos por la Ley	
6	Pagar el valor de compensación después de la hora máxima de pago normal establecida, más de dos (2) veces en la misma semana, sin importar la hora de pago	25% del valor total a pagar del día adicionales a lo arriba expuesto.	PARTICIPANTE
El valor de las sanciones será incluido en y cobrado con el valor de la compensación del ciclo siguiente a aquel en el cual se evidenció el incumplimiento.			

## 17. 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:

17.1. La repetida violación o inobservancia de las obligaciones asumidas con su adhesión al presente Reglamento, su Anexo No.1, *Manual Operativo de Servibanca* y, en conexidad, con las obligaciones que le correspondan para atender los reglamentos de las Franquicias y/o las demás normativas aplicables.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. El pago tardío o defectuoso de la compensación a su cargo; así como de las tarifas previstas por el Sistema para remunerar las actividades de compensación y liquidación.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

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

17.9. La terminación unilateral solicitada por el Participante, la cual deberá comunicarse por escrito al Representante Legal del **Servibanca**, con una antelación mínima de tres (3) meses respecto de la fecha de retiro solicitada.

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

*Parágrafo Primero.* - Las causales establecidas en los numerales 17.2 y 17.6, 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, de Otras Redes, otras SPBV o, incluso, de las Franquicias.

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.

*Parágrafo Tercero.* - Las justas causas de suspensión o exclusión (desvinculación) aquí consagradas, se definen sin perjuicio de las causales de terminación del o los Acuerdos o Contratos de servicios de cajeros o servicios de pago que se pacten o celebren entre Servibanca y un Cliente que, además, ostente la condición de Participante.

## **18. Reglas y Procedimientos Internos Frente al Incumplimiento de un Participante, Orden de Cesación de Pagos, Proceso de Liquidación u Otro Procedimiento Concursal.**

### **18.1. 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:

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

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

**18.1.3.** 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.

**18.1.4.** 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.

**18.1.5.** 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.

**18.1.6.** 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.

**18.1.7.** 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.

**18.1.8.** 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 tarjetahabientes o cuentahabientes (Titulares de Instrumentos de Pago) con posterioridad al momento de la toma de posesión y antes de que se produzca el bloqueo del BIN, 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 Puentes tal como se indica más adelante.

**18.1.9.** Se procederá a verificar los mecanismos que tiene Servibanca para efectuar el pago, con el fin de atender los retiros de sus Clientes y/o Usuarios de la red de cajeros electrónicos operada a nivel nacional, a través de los diversos mecanismos de cobertura de las operaciones y riesgo propio, para efectos de determinar hasta qué punto han sido o no agotados; esto, teniendo en cuenta que los retiros contra sus propios recursos solamente pueden ser tenidos en cuenta hasta la hora efectiva de la declaración de liquidación del Participante, de modo que los servicios de dispensación o disposición de efectivo ocurridos con posterioridad a dicho momento, al entenderse la entidad intervenida imposibilitada por el ordenamiento para prestar servicios, afectan la masa de efectivo de los otros aportantes del Sistema.

**18.1.10.** 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.

**18.1.11.** 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.

## **18.2. 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 acuerdo de vinculación 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 éste 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 liquidatorio 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 del Acuerdo de Vinculación.

## **19. Manual Operativo.**

El Manual Operativo de **Servibanca** se constituye en el Anexo No.1 al presente Reglamento.

## 20. Modificaciones al 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) Los Instrumentos de Pago que se canalizarán 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 o de la cuenta corriente o de ahorros en un establecimiento de crédito que se utilizará para la liquidación de las operaciones tramitadas por el Sistema; 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 de tenerlo. En tal caso, **Servibanca** se verá en la necesidad de solicitar del Participante su retiro del Sistema.