

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR INMEDIATO – ADMINISTRADO POR VISIONAMOS

La versión vigente de este reglamento y sus anexos fue aprobada por el Consejo de Administración de Visionamos el 25 de septiembre de 2025 según Acta No. 297 y autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia según radicado 2025088877-082-000 del 19 de diciembre de 2025.

TABLA DE CONTENIDO

1. DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO	6
1.1. Reglas Generales	6
1.2. Aprobación y modificación del Reglamento.....	6
1.3. Vigencia del Reglamento	7
1.4. Aplicación del Reglamento	7
1.5. Interpretación del presente Reglamento.....	8
1.6. Deberes de Visionamos como entidad administradora del SPBVI.....	8
2. ESTRUCTURA DEL SPBVI	9
2.1. Características del SPBVI.....	9
2.2. Actores del SPBVI.....	10
2.3. Componentes del SPBVI	11
2.3.1. Instrumentos de pago	12
2.3.2. Directorios del SPBVI	12
2.3.3. Mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencia de fondos	13
2.3.4. Sobre los códigos QR.....	13
2.3.5. Bloqueo y cancelación de llaves	14
2.4. Sobre la iniciación de pagos	14
2.5. Términos y condiciones para la notificación a los participantes	15
3. DEFINICIONES.....	16
4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	21
4.1. Por parte del administrador del SPBVI -Visionamos	21
4.2. Por parte de los Participantes	24
5. CRITERIOS DE ACCESO	29
5.1. Comité de Acceso.....	30
5.1.1. Funciones Comité de Acceso.....	30
5.2. Documentación para la vinculación	31
5.2.1. Requisitos Legales	31
5.2.2. Requisitos Financieros	32
5.2.3. Requisitos Técnicos.....	32

RESTRINGIDA

5.3.	Listado y Descripción de las Etapas del Procedimiento de Acceso	33
6.	LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES EN EL SISTEMA	35
6.1.	Políticas Generales	35
6.2.	Características de la compensación y liquidación	36
6.3.	Horarios de funcionamiento	37
6.3.1.	Mecanismos para mitigar los rechazos	37
6.3.2.	Liquidación de operaciones	38
6.3.3.	Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento	38
6.3.4.	Aceptación de operaciones	39
6.4.	Cuenta de Compensación	39
7.	TARIFAS Y CARGOS DEL SPBVI	39
7.1.	Principios para la Fijación de Tarifas	40
7.2.	Componentes para la fijación de tarifas y cargos	40
7.3.	Lineamientos generales del esquema de tarifas	41
7.4.	Metodología para la fijación de tarifas	41
7.5.	Políticas y metodología para la fijación de tarifas de iniciadores de pago	41
7.5.1.	Políticas para la fijación de tarifas	41
7.5.2.	Metodología para la fijación de tarifas	43
8.	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL SPBVI	43
8.1.	Modelo y Procedimientos para la gestión de los riesgos	43
8.2.	Introducción y marco de referencia	43
8.3.	ISO 31000. Objeto y campo de aplicación	44
8.3.1.	Proceso de la gestión del riesgo ISO 31000	44
8.3.2.	Procedimientos para la gestión de riesgos	44
8.3.3.	Modelo y procedimientos para la gestión del riesgo	45
8.3.4.	Procedimientos para la Gestión de Continuidad del Negocio	45
8.3.5.	Procedimientos para la gestión del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo	46
8.3.6.	Procedimientos para la gestión del Riesgo de Crédito y de Liquidez	47
8.3.7.	Procedimientos para la gestión del Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad	48
9.	CAUSALES DE SUSPENSIÓN, EXCLUSIÓN Y RETIRO DE UN PARTICIPANTE	49
9.1.	Causales de Suspensión de un Participante	49

RESTRINGIDA

9.2.	Causales de Exclusión.....	49
9.3.	Procedimiento para para la imposición de sanciones, Suspensión y/o Exclusión de un Participante	50
9.4.	Criterios y causales de Retiro	51
9.5.	Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los Participantes y sus respectivas sanciones	51
10.	CONFLICTOS DE INTERÉS	56
10.1.	Conflictos de interés en el SPBVI.....	56
10.2.	Conflictos de interés en desarrollo de la actividad de Proveedor de Servicios de Pago	56
10.3.	Conflictos de interés en desarrollo de la actividad de Iniciación de pagos	57
10.4.	Mecanismos de prevención de conflicto de interés	58
10.5.	Situaciones y conductas generadoras de conflicto de interés	60
10.5.1.	Situaciones de conflictos de interés sobrevinientes.....	60
10.5.2.	Situaciones de conflictos de interés en lo que podría estar inmerso el Consejo de Administración.....	61
10.6.	Manejo de situaciones generadoras de conflicto de interés	66
10.6.1.	Identificación de las situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, y empleados y la forma de administrarlos.....	67
10.6.2.	Reglas para que la realización simultánea de actividades en el SPBVI no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.....	67
10.6.3.	Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.....	69
10.6.4.	Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los Participantes y demás actores del SPBVI sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por Visionamos.....	70
10.6.5.	Mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente, conforme a lo estipulado en el Capítulo X de este Reglamento.....	70
11.	MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS PARTICIPANTES.....	71
11.1.	Seguridad de la información	71
11.2.	Protección de la información	72
11.2.1.	Protección de Datos Personales (Habeas Data)	72
11.2.2.	Compromisos que adquiere el sistema pago administrado por Visionamos, para proteger la información y prevenir su modificación, daño o pérdida	73
11.3.	Procedimiento para el tratamiento de la Información	73

RESTRINGIDA

12.	RÉGIMEN DE SANCIONES	75
12.1.	Políticas para la aplicación de sanciones a los Participantes del SPBVI.....	75
12.2.	Procedimiento para la imposición de sanciones	76
13.	PROCESO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	76
13.1.	Proceso para solución de controversias.....	77
14.	MECANISMOS DE REACCIÓN ANTE SITUACIONES DE INTERVENCIÓN CON FINES LIQUIDATARIOS A UN PARTICIPANTE	78
14.1.	Naturaleza y objeto del proceso	78
14.2.	Suspensión de Compensación	78
14.3.	Banco puente o establecimiento de crédito especial	79
14.3.1.	Condiciones Generales	79
14.4.	Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales	80
15.	SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO	80
16.	ANEXOS DEL REGLAMENTO	81
	CONTROL DE CAMBIOS	82

1. DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO

1.1. Reglas Generales

Visionamos como administrador de sistemas de pago le corresponde definir el reglamento aplicable para cada uno de sus sistemas de pago en cumplimiento a las regulaciones vigentes, el cual regula las relaciones jurídicas entre los Participantes que hacen o lleguen a hacer parte del SPBVI.

En virtud de lo anterior, se entiende como parte integral de este Reglamento los siguientes Anexos: (i) Régimen Tarifario, (ii) Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos, y (iii) Manual de operaciones del SPBVI, denominado “Manual Operativo de pagos inmediatos”. En consecuencia, se entiende que los Participantes se adhieren a este Reglamento, quedando obligados a cumplir con sus términos en relación con los derechos, obligaciones y responsabilidades emanadas de su condición de Participantes.

1.2. Aprobación y modificación del Reglamento

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010.

Las reglas definidas en el presente Reglamento, así como las modificaciones o adiciones al mismo, son sometidos a aprobación del Consejo de Administración y posteriormente de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta aprobación estará sujeta al cumplimiento de los principios de los sistemas de pago de bajo valor, los deberes y obligaciones de las partes y será publicado por Visionamos en su página web. Visionamos al administrar varios sistemas de pago, somete cada uno de estos a un reglamento de funcionamiento. El Reglamento del SPBVI, en otros aspectos, tendrá y sin limitarse a, todos los elementos enunciados en el artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010.

El reglamento entrará en vigor una vez la Superintendencia Financiera de Colombia notifique a Visionamos su aprobación y será publicado a los Participantes del SPBVI en la página Web de Visionamos.

El Consejo de Administración de Visionamos mantendrá la iniciativa para variar en el tiempo las condiciones generales del presente Reglamento. Por regla general, salvo cambios abruptos en el entorno normativo o de mercado, previamente a la adopción de los cambios, la administración de Visionamos socializa el respectivo proyecto y abre o utiliza escenarios de participación con sus Participantes. No obstante, el Consejo de Administración es el órgano que determina la madurez y oportunidad de los proyectos de cambio y quien aprueba las nuevas condiciones de juego y fija el término para su entrada en producción.

RESTRINGIDA

Aunque la relación de los Participantes entre sí y de aquellos con la entidad administradora del sistema de pagos no se enmarca como una relación de consumo, se asume como directriz de este Reglamento y de sus cambios el procurar la mayor equidad y equilibrio entre las prestaciones, de modo que no se impongan a ninguna de las partes cargas irracionales, irrazonables o desproporcionadas.

Se deja de presente que las modificaciones que se realicen al Reglamento deben ser aprobadas por la SFC, salvo los numerales 2, 4, 13, 18 y 19 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010¹ que no requieren aprobación de la entidad. No obstante, lo relacionado con estos numerales sí requiere la aprobación del Consejo de Administración de Visionamos, y las modificaciones sobre estos numerales serán informadas a la SFC dentro de los 15 días siguientes a su aprobación.

Una vez aprobadas las modificaciones, Visionamos comunicará a los Participantes las mismas y a publicarlo en su página Web, con el fin que los Participantes se mantengan informados oportunamente sobre los cambios en el mismo.

1.3. Vigencia del Reglamento

El Reglamento del sistema de pago inmediato mantendrá su plena vigencia, sin perjuicio de los cambios que sean necesarios implementar. Si con posterioridad a la fecha de expedición y publicación de este Reglamento se expiden disposiciones regulatorias o legales que hagan necesaria la modificación del presente documento, los Participantes deberán aceptar e implementar dichas modificaciones y se obligan a realizar los ajustes necesarios para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones.

1.4. Aplicación del Reglamento

Las entidades deberán adecuarse a lo dispuesto en el presente Reglamento y en los términos y condiciones de los contratos firmados con anterioridad a la expedición del presente Reglamento serán respetados en todo aquello que no se contraponga de manera manifiesta a las disposiciones aquí reguladas.

¹ De acuerdo con lo señalado en el numeral 1.1 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX de la CBJ. De acuerdo con la norma, la aprobación del reglamento que adopten las EASPBVI se encuentra sujeta al cumplimiento de los principios de los SPBVI, los deberes y las obligaciones definidos en el citado Decreto. Así mismo, las modificaciones relacionadas con los numerales 2, 4, 13, 18 y 19 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010 no requerirán aprobación de la SFC, pero deberán ser aprobados por la Junta Directiva de la respectiva EASPBVI, e informados a la SFC dentro de los 15 días siguientes a su aprobación.

1.5. Interpretación del presente Reglamento

Ante cualquier contradicción entre lo dispuesto en el presente reglamento y los manuales y documentos referenciados en el mismo, primarán las disposiciones de este Reglamento del SPBVI administrado por Visionamos. Lo anterior sin perjuicio de que los manuales y documentos referenciados hacen parte integral de este Reglamento como anexos, de conformidad con lo dispuesto en la sección 1.1 de este Reglamento.

1.6. Deberes de Visionamos como entidad administradora del SPBVI

En cumplimiento de los artículos 2.17.2.1.5 y 2.17.4.1.2 del Decreto 2555 de 2010, Visionamos como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor tendrá los siguientes deberes:

- a) Determinar criterios y tarifas objetivas para el acceso a potenciales Participantes que aseguren el cumplimiento de los siguientes principios:
 - Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.
 - Transparencia.
 - Promoción de la libre y leal competencia.
 - Evitar el abuso de la posición dominante.
 - Garantizar que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso a los sistemas de pago por parte de algún o algunos de los Participantes.
- b) Informar a los Participantes y al público en general las características y tarifas del sistema en los términos del artículo 2.17.2.1.13. del Decreto 2555 de 2010.
- c) Establecer las políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés.
- d) No restringir a sus Participantes su vinculación como Participantes en otras entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
- e) Contar con sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad, incluidos planes de contingencia y de seguridad informática para garantizar la continuidad de su operación y la administración y mitigación de los riesgos de crédito, legal, de liquidez, operativo y sistémico.
- f) 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.
- g) Exigir a sus Participantes contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones y su participación dentro del SPBVI en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, y el mantenimiento de sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del SPBVI, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez.
- h) Exigir a sus Participantes contar con una política de tratamiento y protección de datos

RESTRINGIDA

personales, políticas y procedimientos relacionados con la prevención el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y deberes de información a los beneficiarios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago.

- i) Poner a disposición de las autoridades competentes la información que conozca, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas.
- j) Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad.

Los demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. ESTRUCTURA DEL SPBVI

2.1. Características del SPBVI

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con las características del SPBVI.

El SPBVI por Visionamos, está enmarcado sobre los siguientes principios básicos que buscan que su actividad se desarrolle con seguridad, transparencia, eficiencia e innovación tecnológica y de servicios.

- a) Promovemos el acceso, la transparencia y eficiencia en la prestación de servicios de pagos propiciando economías de escala que se trasladen a los clientes/usuarios de nuestras entidades Participantes.
- b) Promovemos la innovación en la prestación de nuestros servicios, buscando adaptarnos a las necesidades del servicio y los avances en materia tecnológica, mediante el desarrollo de soluciones de pago más simples, rápidas y seguras.
- c) Velamos por la protección y los intereses de los usuarios, buscando la satisfacción de los intereses de los consumidores, mediante el incremento de la calidad, cobertura, disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los servicios y productos ofrecidos por Visionamos.
- d) Preservamos la integridad y la estabilidad del SPBVI mediante un sistema integrado de gestión de riesgos, con elevados estándares operativos, técnicos, seguridad y ciberseguridad, velando por la protección de la información de los clientes/usuarios de nuestros Participantes.
- e) Promovemos la adopción de estándares globales con el fin de facilitar la interoperabilidad con nuestras entidades y aliados, buscando integrarnos con otros sistemas de pagos y plataformas semejantes o entidades que agreguen valor a nuestros Participantes y sus clientes/usuarios.

RESTRINGIDA

Además de los anteriores, los sistemas de pago de bajo valor administrados por Visionamos se rigen por los siguientes principios:

- Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
- Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social.
- Garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- No establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
- No conceder ventajas o privilegios a los promotores, empleados, fundadores o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
- No conceder a sus administradores, en desarrollo de las funciones propias de sus cargos, porcentajes, comisiones, prebendas, ventajas, privilegios o similares que perjudiquen el cumplimiento de su objeto social o afecten a la entidad.

2.2. Actores del SPBVI

Adquirente: agente que desarrolla la actividad de adquirencia de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.17.1.1.1. del Decreto 2555 del 2010.

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

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

Entidades de naturaleza no financiera: son aquellas empresas con las cuales Visionamos ha establecido alianzas para generar esquemas de pagos complementarios a los tradicionales con mayores niveles de especialización e innovación, facilitando la realización de transacciones de la población no bancarizada.

Iniciador de pagos: Tercero que desarrolla la actividad de iniciación de pagos y es distinto al beneficiario, a la entidad emisora y a la entidad receptora. La actividad de iniciación de pagos podrá ser desarrollada por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en depósitos y

RESTRINGIDA

pagos electrónicos -SED PES-, las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor y por sociedades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

Participante: quien haya sido autorizado por la entidad administradora del SPBVI para tramitar órdenes de pago o transferencias de fondos en su sistema. El Participante desarrolla el rol de emisor cuando ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

Participante no vigilado: se refiere a quien haya sido autorizado por una Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBVI) para tramitar órdenes de pago y de transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la SFC, de conformidad con el numeral 16 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010).

Proveedores de servicios de pago: agente del SPBVI 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.

Participante Directo: es el Participante autorizado para tener un contrato de Cuenta de Depósito con el Banco de la República y participan directamente en el MOL. Deben cumplir con requisitos operativos y tecnológicos establecidos por el Banco de la República.

Participante Indirecto: es el Participante que, a través de un convenio con un Participante Directo, puede utilizar una Cuenta de Depósito de la que es titular este último, con el fin exclusivo de vincularla al Mecanismo Operativo para la Liquidación y aprovisionar en ella recursos para la Liquidación de sus Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

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. Los usuarios del sistema pueden revestir, según el caso, la condición de consumidores financieros, en cuyo caso se aplicarán en lo que resulte pertinente las normas y reglas de protección a los consumidores financieros.

Visionamos: entidad administradora de sistemas de pagos de bajo valor (EASPBVI), que regula las actuaciones de los Participantes del SPBVI.

2.3. Componentes del SPBVI

El SPBVI es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, canales de distribución, 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/o la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos. A continuación, se describen estos componentes:

Políticas: son las normas generales que rigen a Visionamos como EASPBVI, las cuales se alinean en lo pertinente, con las desarrolladas por los diferentes sistemas de pago, proveedores de servicio de pago, entre otras.

Acuerdos: son los Acuerdos suscritos por Visionamos con sus entidades Participantes y otras entidades, los que incluyen, pero no se limitan a:

- a) Los acuerdos de vinculación y de interconexión suscritos entre Visionamos y sus Participantes.
- b) Los acuerdos de Interoperabilidad con otros sistemas de pago o redes de acceso o procesamiento.
- c) Los acuerdos con aliados estratégicos o comerciales.
- d) Los demás contratos suscritos, ya sea con Participantes de Visionamos y/o con terceros para el funcionamiento y operación del SPBVI.

2.3.1. Instrumentos de pago

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con los instrumentos de pago que se canalizan a través del SPBVI y los mecanismos de recepción de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos inmediatas.

Este sistema al ser inmediato no requiere de instrumentos de pago para realizar operaciones de pago. *En todo caso este SPBVI* solo procesará operaciones de débito a cuentas de ahorro, corrientes y depósitos electrónicos a través de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos inmediatas, las cuales se caracterizan por:

- Utilizar únicamente un Medio de Pago para debitar y uno o varios Medios de Pago para acreditar los recursos.
- Se inician mediante la introducción de una Llave o la lectura y/o uso de un Código QR.
- Se inician por el Ordenante en cualquier día y hora.
- Se procesan en un plazo máximo de veinte (20) segundos.
- El valor máximo de cada Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata será equivalente en moneda legal corriente a mil (1.000) Unidades de Valor Básico – UVB. Los Participantes podrán definir un valor máximo inferior al anteriormente señalado, siempre que esto atienda sus políticas de administración de riesgos.

2.3.2. Directorios del SPBVI

El SPBVI cuenta con una arquitectura de directorios que facilita la gestión y resolución de las llaves asociadas a los medios de pago de los clientes. Estos directorios son fundamentales para garantizar la interoperabilidad y la eficiencia en el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

El Directorio Federado es una base de datos administrada por la Entidad Administradora del SPBVI que contiene las llaves y demás información asociada a los clientes de los Participantes del sistema. Cada Entidad Administradora (en este caso Visionamos) gestiona su propio Directorio Federado,

RESTRINGIDA

Visionamos se asegurará de mantener la integridad y actualización en tiempo real de la información de sus clientes en el Directorio, el Directorio Federado tratará la información mínima siguiendo la estructura que determine el Banco de la República. Las llaves registradas en este directorio están asociadas de manera única a un medio de pago y cumplen con los estándares de seguridad y autenticación definidos por la normativa vigente.

El Directorio Centralizado (DICE) es una base de datos administrada por el Banco de la República, que integra la información proveniente de los Directorios Federados de todas las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI). Su función principal es validar la unicidad de las llaves, asegurar la correcta resolución de las mismas y facilitar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de pago.

El DICE se interconecta con las EASPBVI a través de los Directorios Federados que dichas entidades administran.

El DICE realiza las siguientes funciones:

- **Validación de unicidad:** Garantiza que cada llave esté asociada de manera exclusiva a un único medio de pago, evitando duplicidades que puedan generar errores en las transacciones.
- **Actualización y resolución de llaves:** Procesa las solicitudes de actualización y resolución de llaves enviadas por los Directorios Federados, asegurando la coherencia y precisión de la información.
- **Interoperabilidad:** Facilita el intercambio de información entre diferentes SPBVI, permitiendo que las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas se procesen sin importar la entidad de origen o destino.

2.3.3. Mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencia de fondos

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con los mecanismos de recepción de órdenes de pago o transferencias de fondos.

2.3.4. Sobre los códigos QR

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

Los participantes del sistema deben permitir que el Cliente elija la Llave que será incorporada en los Códigos QR para asociarla con su Medio de Pago.

RESTRINGIDA

De conformidad con las obligaciones establecidas en el numeral 4.2 del presente reglamento, los participantes deben adecuar los Canales dispuestos para iniciar estas operaciones empleando los Códigos QR, según se establece a continuación:

1) Pago entre Personas

- Permitir la lectura y/o uso de los Códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- Generar Códigos QR estáticos para recibir los recursos provenientes de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas. Los Participantes podrán generar Códigos QR dinámicos para el mismo fin.
- Permitir incorporar en el Código QR la Llave seleccionada por el Cliente.

2) Pago a Comercio

- Permitir la lectura y/o uso de los Códigos QR estáticos y dinámicos para iniciar las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- Los Participantes podrán generar Códigos QR estáticos o dinámicos para que sus Clientes reciban los recursos provenientes de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- Permitir incorporar en el Código QR la Llave seleccionada por el Cliente.

2.3.5. Bloqueo y cancelación de llaves

Solo en los casos que se describen a continuación los Participantes podrán bloquear las Llaves de sus Clientes:

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

Solo en los casos que se describen a continuación los Participantes podrán cancelar las Llaves de los Clientes:

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

2.4. Sobre la iniciación de pagos

En concordancia con el artículo 2.17.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010, toda iniciación de pagos requerirá de la autorización previa por parte del ordenante y deberá tramitarse a través de una Entidad Administradora de SPBVI.

Adicionalmente, el iniciador de pagos, en desarrollo de esta actividad, no podrá administrar o entrar en tenencia de los fondos del ordenante.

Por otra parte, en atención al artículo 2.17.4.1.3 del Decreto 2555 de 2010:

- a) Los iniciadores de pagos no podrán iniciar órdenes de pago sin haber sido autorizados previamente por el ordenante.
- b) Cada orden de pago o transferencia de fondos iniciada deberá ser autorizada por el ordenante.
- c) Para que las órdenes de pago sean tramitadas en el SPBVI, las entidades emisoras deberán, en todos los casos, autenticar al ordenante. Esta autenticación y confirmación del resultado de la operación deberá realizarse de acuerdo con las reglas que para el efecto dicte la Superintendencia Financiera de Colombia.
El resultado de la autenticación y confirmación de la operación debe ser informada al iniciador de pago por medio de la entidad administradora del SPBVI a través de la cual recibió la orden de pago o transferencia de fondos.
- d) Los iniciadores de pagos no podrán solicitar a los ordenantes más información de la estrictamente necesaria para iniciar la orden de pago o transferencia de fondos. En ningún caso podrán tener acceso a las claves, contraseñas o mecanismos de autenticación del ordenante con su entidad emisora.

2.5. Términos y condiciones para la notificación a los participantes

Los términos y condiciones para la notificación a los participantes y sus clientes de acuerdo con lo previsto en el Anexo 5 de la CRE DSP 465 del Banco de la República en los siguientes términos.

La arquitectura del MOL del Banco de la República opera bajo un esquema síncrono con un tiempo de espera máximo (timeout) de 20 segundos. Si transcurrido ese tiempo no se recibe respuesta, el Nodo de Visionamos libera el proceso y notifica al usuario final, mediante SMS y correo electrónico, que la operación está tardando más de lo habitual y que será notificado una vez finalice la transacción.

Una vez superado el Time Out, el Nodo permite realizar consultas posteriores al MOL para verificar el estado de la OP/TFI enviada. Este mecanismo es particularmente relevante en flujos de excepción, en los que no se recibe respuesta de compensación o liquidación en el tiempo esperado. En estos casos, una vez determinado el estado final de la operación, Visionamos notifica al usuario final. Si la operación resulta rechazada, se ejecuta automáticamente la reversión de los fondos debitados al cliente de origen, y este es notificado del resultado.

Visionamos como ESPBVI cuenta con herramientas de Monitoreo en línea que permiten identificar un evento de timeout de autorización para el débito y crédito, así como también un esquema de persistencia o reintento posterior a la confirmación de un reverso previo para el Crédito en el entendido que la operación ya fue liquidada en el MOL, o si es rechazada por el Banco de la República. A su vez, se notifica a la Entidad participante vía correo electrónico de manera automática

RESTRINGIDA

si persiste el evento de timeout en el proceso de autorización, adicionalmente se activa la línea de soporte directo con la Entidad participante para la evaluación de la novedad presentada con la Entidad.

3. DEFINICIONES

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

Acuerdo de prestación de servicios: Es el acuerdo celebrado entre el Participante y Visionamos cuyo objeto principal es el de permitir al Participante el acceso y uso del Sistema en condiciones de beneficio recíproco.

Acuerdo de Interconexión: es el acuerdo existente entre Visionamos como EASPBV y las otras redes, en el que se definen y precisan los mecanismos técnicos, operativos y económicos por medio del cual se regula la conexión del SPBVI a otros sistemas de pago inmediatos

Adquirencia: actividad consistente en la ejecución y el cumplimiento de las responsabilidades que se listan a continuación:

- a) Vincular a los comercios al SPBVI.
- b) Suministrar al comercio tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago.
- c) Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.
- d) 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 contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia. Las actividades de los numerales, a, b y c podrán ser desarrolladas por terceros contratistas del adquirente 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 SPBVI, los Participantes y sus usuarios, por el cumplimiento de las funciones antes listadas. 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.

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

Agregador: proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al SPBVI, le 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.

Banco República: Ente Centralizador de Llaves bajo el Directorio Centralizado DICE, responsable de la liquidación y compensación en línea de un pago mediante el Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL), a su vez procesar las confirmaciones débito y crédito de las órdenes de pago entre los Nodos participantes de un Pago o Transferencia.

RESTRINGIDA

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

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

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

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

Comisión de Adquirencia: comisión definida y cobrada por el adquirente al beneficiario por los servicios prestados.

Compensación: proceso que realiza la EASPBVI de bajo valor 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 SPBVI y extinguir entre ellos sus obligaciones, tal como lo establecen las normas vigentes. La compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos personas que sean recíprocamente deudoras y acreedoras, o multilateral, esto es, entre más de dos personas que ostenten las calidades mencionadas.

CUD: el Sistema Cuentas de Depósito (CUD), es el sistema de pagos de alto valor del país administrado y operado por el Banco de la República, que provee a las entidades participantes autorizadas el servicio de transferencias y registro de operaciones de fondos entre Cuentas de Depósito a nombre propio o a nombre de sus clientes, con el fin de liquidar obligaciones derivadas de transacciones.

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

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

Entidades de naturaleza no financiera: son aquellas empresas con las cuales Visionamos ha establecido alianzas para generar esquemas de pagos complementarios a los tradicionales con mayores niveles de especialización e innovación, facilitando la realización de transacciones de la población no bancarizada.

Entidad administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBVI): serán entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor aquellas que desarrollen la actividad de compensación y liquidación en uno o más sistemas de pago. Estas entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entidad Emisora: entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

RESTRINGIDA

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 del adquirente o de la entidad emisora.

Entidad Adquiriente: Agente que desarrolla la actividad de adquisici3n.

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 del sistema de pago.

Iniciaci3n de pagos: Envío de una orden de pago o transferencia de fondos por un tercero a las entidades emisoras de los medios de pago, previa autorizaci3n del ordenante.

Iniciador de pagos: Tercero que desarrolla la actividad de iniciaci3n de pagos y es distinto al beneficiario, a la entidad emisora y a la entidad receptora. La actividad de iniciaci3n de pagos podr3 ser desarrollada por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en dep3sitos y pagos electr3nicos -SEDPEs-, las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor y por sociedades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Instrumento de pago: mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos.

Interconexi3n: Es la integraci3n y vinculaci3n de la infraestructura de los SPBVI que permite el intercambio de informaci3n y la Interoperabilidad, entre ellos, o entre las EASPBVI y sus Participantes.

Interoperabilidad: es la capacidad t3cnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes est3n en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI, conforme a lo dispuesto en la Resoluci3n Externa 06 de 2023 del Banco de la Rep3blica y en la reglamentaci3n de car3cter general que expida el Banco de la Rep3blica.

Llave: es el identificador 3nico asociado a un Medio de Pago. Los tipos de Llaves son aquellos a los que se refiere la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 de 2024.

Marca de tiempo: Informaci3n de fecha y hora que las EASPBVI y los Participantes deben incluir en los mensajes requeridos para adelantar, entre otros, los procesos de gesti3n y consulta de Llaves, y la Compensaci3n y Liquidaci3n de las Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Mecanismo Operativo para la Liquidaci3n (MOL): servicio prestado por el Banco de la Rep3blica para procesar las instrucciones de Liquidaci3n de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas enviadas por los SPBVI, en las cuentas de dep3sito en el Banco de la Rep3blica.

Manual Operativo de pagos inmediatos: documento que tiene por objeto recopilar y detallar entre otros aspectos, las reglas relacionadas con aspectos operativos que se requieren para un adecuado y seguro funcionamiento del sistema de pago inmediato. Las adiciones o modificaciones al Manual Operativo ser3n notificados a la SFC y a los Participantes a trav3s de los medios de comunicaci3n definidos por Visionamos, y ser3 publicado en la p3gina Web de Visionamos, en la url <https://docred.redcoopcentral.com/index.php/descargas/servicios>, previa autenticaci3n del usuario de la entidad, en la url que esta tiene registrada en Visionamos, con el fin que los Participantes se mantengan informados oportunamente. Este Manual Operativo hace parte del presente Reglamento de funcionamiento como anexo del mismo. Por medio de la inclusi3n de este anexo se desarrolla e incluye lo dispuesto en el numeral 18 del art3culo 2.17.2.1.12 del decreto 2555 de 2010. Se aclara

RESTRINGIDA

que el Manual Operativo corresponde al Manual de operaciones del Reglamento de funcionamiento del SPBVI administrado por Visionamos.

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

Liquidación: proceso que se realiza con el cual finaliza una operación, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, o, de las cuales sean titulares los Participantes del sistema de pago.

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

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

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

Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (OP/TF): es la instrucción dada en los SPBVI por un Ordenante en cualquier día y hora para debitar recursos de su Medio de Pago y acreditarlos en el Medio de Pago de un Beneficiario en tiempo real, de acuerdo con las características que establezca el Banco de la República mediante reglamentación de carácter general.

Participante: quien haya sido autorizado por la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. El Participante desarrolla el rol de emisor cuando ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.

Participante no vigilado: se refiere a quien haya sido autorizado por una Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBVI) para tramitar órdenes de pago y de transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la SFC, de conformidad con el numeral 16 del artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010).

Participante Directo: es el Participante autorizado para tener un contrato de Cuenta de Depósito con el Banco de la República y participan directamente en el MOL. Deben cumplir con requisitos operativos y tecnológicos establecidos por el Banco de la República.

Participante Indirecto: es el Participante que, a través de un convenio con un Participante Directo, puede utilizar una Cuenta de Depósito de la que es titular este último, con el fin exclusivo de vincularla al Mecanismo Operativo para la Liquidación y aprovisionar en ella recursos para la Liquidación de sus Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Parámetro para Asignación de Liquidez (PAL): Es el monto que cada Participante aprovisiona, de forma discrecional, desde su Cuenta de Depósito vinculada al MOL para cumplir la Liquidación de las OP/TF Inmediatas.

Parámetro para Número De Retanqueos (PNR): Es el número de veces que se incrementa el PAL para aprovisionar una mayor cantidad de recursos que serán utilizados en los horarios en los cuales el Sistema de Cuentas de Depósito (CUD) no se encuentra en operación. Este parámetro es un número entero entre cero (0) y nueve (9) asignado de manera discrecional por el Participante.

Parámetro para Alerta de Liquidez (PAC): Este parámetro es un porcentaje entero entre 1% e inferior a 100% asignado de manera discrecional por el Participante. Es un porcentaje calculado

RESTRINGIDA

sobre el PAL con el cual se establece un umbral que una vez sea alcanzado producto de la Liquidación de las OP/TF Inmediatas, se le notificará al Participante vía correo electrónico sobre este evento.

Procesador Adquirente: proveedor de servicios de pagos del adquirente que enruta las órdenes de pago o transferencia de fondos a la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor.

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 la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor "Visionamos".

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.

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

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/o 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 Superintendencia Financiera de Colombia, 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".

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 sistema de pago de bajo valor.

Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato (SPBVI): son los sistemas de pagos de bajo valor definidos en el numeral 22 del artículo 2.17.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten, que prestan servicios relacionados con Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato Receptor: Corresponde a la identificación asignada del SPBVI que selecciona cada Participante para recibir los recursos.

Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato Sincronizador: Corresponde a la identificación asignada del SPBVI que selecciona cada Participante para sincronizar llaves con el DICE.

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.

RESTRINGIDA

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. En el caso particular del SPBVI, las tecnologías de acceso son las llaves y/o los códigos QR.

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

Usuario: es la persona natural, jurídica que utiliza los servicios de una entidad emisora, entidad receptora o adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos inmediatas. Los usuarios del sistema pueden revestir, según el caso, la condición de consumidores financieros, en cuyo caso se aplicarán en lo que resulte pertinente las normas y reglas de protección a los consumidores financieros.

4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Con el capítulo IV de este reglamento se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con las obligaciones y responsabilidades de Visionamos, como EASPBVI, y de los Participantes dentro del SPBVI que administra.

4.1. Por parte del administrador del SPBVI -Visionamos

Sin perjuicio de las obligaciones, deberes y responsabilidades que corresponde tanto a los Participantes como a Visionamos y que están contenidas a lo largo del presente Reglamento y en los acuerdos individuales que se suscriben con cada uno de ellos, se señalan las siguientes:

- 4.1.1 Normas externas:** desarrollar y cumplir las obligaciones de Entidad Administradora de “El Sistema” en los términos del presente Reglamento y de la ley, en especial el Decreto 2555 de 2010, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica, Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables que lo complementen o modifiquen.
- 4.1.2 Cumplimiento del reglamento:** exigir a los Participantes el cumplimiento del presente Reglamento y de hacer efectivas las consecuencias o sanciones de los incumplimientos, en los términos previstos en este.
- 4.1.3 Deber de información:** informar a los Participantes y al público en general, en su página web o cualquier otro medio de amplia divulgación, la siguiente información: i) Las características del sistema, ii) Los requisitos de acceso de los Participantes; iii) Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación; iv) La tarifa de intercambio v.) Los plazos para la acreditación de pagos a los Participantes del sistema
- 4.1.4 Enrutamiento de las operaciones:** enrutar la información de las operaciones generadas en las otras redes y en la Red propia, por los Usuarios de los Participantes.
- 4.1.5 Deber de Confidencialidad:** mantener la más estricta confidencialidad respecto de la información reservada de los Participantes y sus Usuarios a la que llegue a tener acceso en

RESTRINGIDA

desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de su deber de colaboración con las autoridades, según el Acuerdo de confidencialidad firmado entre Visionamos y el Participante.

- 4.1.6 Estándares técnicos y operativos:** contar con los mecanismos necesarios que permitan el procesamiento, incluido el inicio de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas a través de Tecnologías de Acceso.
- 4.1.7 Verificación estándares de SPBVI:** verificar que el procesamiento de las Operaciones Inter-SPBVI y de las Operaciones Intra-SPBVI de los SPBVI cumpla con las características de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas establecidas en la presente resolución y en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.
- 4.1.8 Estándares de mensajería:** emplear los estándares de mensajería y conexión para el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas en los términos y condiciones que para el efecto establezca el Banco de la República mediante reglamentación de carácter general.
- 4.1.9 Interoperabilidad:** requerir a sus Participantes el cumplimiento de los estándares de tecnologías de acceso para la iniciación de pagos o transferencias de fondos, establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 4.1.10 Prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo:** Adoptar y poner en práctica las políticas para la prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo conforme a las disposiciones legales vigentes. Adicionalmente, exigirá a sus Participantes contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 4.1.11 Administración de los riesgos inherentes a la actividad del SPBVI:** desarrollar una Gestión de Riesgos orientada a prevenir y mitigar los riesgos a los que se ve expuesta, para esto, Visionamos ha implementado unos sistemas para la administración de riesgos que se componen de unas etapas, unos elementos e instrumentos que se aplican a través de políticas y procedimientos, de acuerdo con la normatividad exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 4.1.12 Tratamiento y protección de datos personales:** dar tratamiento a nombre del Participante a los datos personales de sus Usuarios, entregados por este último, conforme a los principios establecidos en la legislación vigente aplicable, para tal efecto, Visionamos actuará como encargado del tratamiento de datos personales y el Participante actuará como responsable. De igual manera, exigirá a los Participantes que estos cuenten con una política de tratamiento y protección de datos personales para sus Usuarios. Visionamos cuenta con una política de protección de datos personales la cual se tiene publicada en su página Web.
- 4.1.13 Planes de continuidad y contingencia:** disponer de planes de continuidad y contingencia y seguridad informática para asegurar la continuidad de los procesos críticos de negocio en el caso de la indisponibilidad o falla total de las instalaciones de procesamiento y trabajo de Visionamos. Estos planes de continuidad y contingencia están debidamente documentados, con recursos necesarios para su oportuna ejecución, con pruebas necesarias para confirmar su eficacia, permanentemente actualizados y conocidos por los empleados que intervienen

RESTRINGIDA

en el proceso. Visionamos ha establecido una metodología de trabajo que asegure, cuando menos, el procesamiento y terminación del ciclo de compensación y/o liquidación que se encuentre en curso ante situaciones tales como: fallas de los equipos y/o aplicaciones, programas de computador o canales de comunicación, interrupciones o variaciones excesivas en el suministro de energía eléctrica, interrupciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones o en el suministro de cualquier otro insumo, u otros eventos de la misma índole.

- 4.1.14 Sobre actos fraudulentos:** informar y alertar al Participante y/o autoridades competentes sobre cualquier situación anómala de la cual tenga conocimiento y que lo involucre a él o a sus intereses, relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas. Esta información podrá darse a conocer a través de correos electrónicos o con la citación del Representante Legal de cada entidad, según sea la importancia. También se obliga a adoptar un procedimiento para la atención de fraudes, errores y peticiones, quejas y reclamos, incluyendo la gestión de los ajustes a los que haya lugar derivados de estos procesos.
- 4.1.15 Autorizaciones, permisos y licencias:** contar con los permisos, licencias y/o autorizaciones a que haya lugar para poder operar el SPBVI.
- 4.1.16 Divulgación de Información:** informar a los Participantes del SPBVI de las características del sistema, requisitos de acceso de los potenciales Participantes del sistema, las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación, así como de la tarifa de intercambio cuando este aplique para los servicios conexos al SPBVI, así como los plazos para la acreditación de pagos a los Participantes del sistema.
- 4.1.17 Conflictos de interés:** implementar políticas y procedimientos administrativos y de organización para la prevención, administración y revelación de conflictos de interés que se puedan derivar de la relación entre los Participantes y el administrador del sistema de pago "Visionamos".
- 4.1.18 Conservación de registros de información:** conservar los registros de todas las operaciones tramitadas a través del sistema, por el término previsto en la normatividad vigente sobre conservación de información.
- 4.1.19 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos de los Participantes del SPBVI, al igual que los Clientes y/o Usuarios de los Participantes, cuando se diere lugar a esto.
- 4.1.20 Protección de información:** proteger la información y los datos de los usuarios y Participantes del SPBVI y prevenir su modificación, daño o pérdida.
- 4.1.21 Programas publicitarios:** desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre el sello a que hace referencia el artículo 18 de la Resolución Externa 40 de 2024, los procesos de gestión de las Llaves, las Tecnologías de Acceso, la prevención del riesgo de fraude y estafas asociado con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas y demás características.

RESTRINGIDA

- 4.1.22 Gestión de la Información de Llaves:** Asegurar que las llaves y la información asociada de los clientes de los Participantes del SPBVI estén actualizadas y correctamente registradas en el Directorio Federado.
- 4.1.23 Consolidación y Transmisión de Instrucciones de Liquidación:** consolidar y transmitir las instrucciones de liquidación al Banco de la República en tiempo real.
- 4.1.24 Monitoreo marcas de tiempo:** mantener mecanismos de monitoreo que permitan realizar el seguimiento periódico al cumplimiento del tiempo máximo establecido para que el Beneficiario reciba los recursos en su Medio de Pago, conforme a lo dispuesto en la regulación aplicable. Dicho monitoreo deberá contemplar la recolección, análisis y reporte de las Marcas de Tiempo asociadas a cada operación, con el fin de identificar desviaciones, adoptar medidas correctivas oportunas y garantizar que al menos el 99,5% de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas originadas en el SPBVI cumplan el tiempo máximo establecido.

4.2. Por parte de los Participantes

- 4.2.1 Adhesión al reglamento:** el Participante se adhiere al presente Reglamento, el cual hace parte integral del Acuerdo de Prestación de Servicios. El Participante es consciente que el SPBVI comprende un conjunto de acuerdos de Interoperatividad entre redes, sistemas de telecomunicaciones, sistemas tecnológicos, sistemas de información, los cuales son de obligatorio cumplimiento, y por tanto el Participante se obliga a acatarlos en todo momento.
- 4.2.2 Mecanismos de información y comunicación:** los Participantes se obligan a revisar periódicamente la página Web y las circulares externas de Visionamos en donde se informa sobre las modificaciones al presente Reglamento, por lo que se presume que éste es conocido por parte de los mismos.
- 4.2.3 Conexión a la red:** corresponde al Participante mantener una adecuada infraestructura de tecnología y comunicaciones para garantizar conexiones seguras en todo momento con el SPBVI. De igual manera contar con herramientas y procedimientos que garanticen la seguridad física y lógica de su plataforma de comunicaciones y sistemas de información.
- 4.2.4 Autorización de las operaciones:** el Participante se obliga a mantener la infraestructura necesaria para garantizar un adecuado esquema de autorización de las operaciones. De igual manera, la Entidad es responsable de monitorear constantemente la conectividad con Visionamos y el comportamiento de sus sistemas de autorización. El Participante deberá responder por toda transacción autorizada o aprobada.
- 4.2.5 Uso adecuado de la tecnología propiedad del SPBVI:** es obligación del Participante velar por el adecuado uso de los aplicativos, canales de distribución (Datáfonos, Pin Pad, Cajeros Automáticos, entre otros) y toda la tecnología proporcionada por Visionamos. El Participante se obliga a no comercializar el Know How y la tecnología propiedad de Visionamos.
- 4.2.6 Cumplimiento de estándares definidos en el presente reglamento y/o exigidos por las franquicias o por la ley:** Por disposición de la Circular Externa No. 20 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia es obligación de los Participantes no vigilados,

RESTRINGIDA

contar, mantener y entregar a Visionamos la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente.

Visionamos, en su calidad de EASPBVI verificará que la certificación PCI-DSS a que se hace referencia esté vigente. Si el Participante no vigilado obligado a contar con la certificación no la mantiene vigente, no podrá continuar prestando los servicios señalados en el numeral 2.2.10 incluido por la Circular Externa No. 20 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, es decir, no podrá continuar con la calidad de Participante no vigilado dentro del SPBVI administrado por Visionamos.

- 4.2.7 Servicios a Usuarios del SPBVI:** el Participante se obliga a prestar los servicios que se tengan establecidos por el SPBVI, a sus Usuarios. Dentro de estos servicios se deberán atender las transacciones mandatarias de naturaleza Inter-cooperativa. Así mismo, garantizar la adecuada atención de las quejas y reclamos de sus Usuarios y en lo pertinente, de otros Usuarios de Visionamos.
- 4.2.8 Custodia y aporte de registros de información:** es obligación del Participante la custodia de logs y registros transaccionales y su aporte en caso de presentarse controversias por parte de sus Usuarios. Así mismo suministrar a sus Usuarios de manera oportuna, la información correspondiente a las operaciones ordenadas por ellos, cuándo estos lo soliciten.
- 4.2.9 Cobertura adecuada de los riesgos que representa para el SPBVI:** el Participante es consciente que al interactuar con el SPBVI está siendo parte de un esquema en el que los demás Participantes pueden resultar perjudicados por su incumplimiento y para mitigar los eventuales riesgos de liquidez y de crédito, pudiendo llegar a generar un riesgo sistémico, incluido el riesgo inherente a la compensación, conforme al presente Reglamento, por ello es deber del Participante mantener los recursos dinerarios necesarios para la atención y pago de las operaciones realizadas por sus Usuarios y garantías que exija el SPBVI para honrar la compensación y asumir los costos en que se incurra por algún incumplimiento en este particular.
- 4.2.10 Autorización para el tratamiento de datos personales:** Obtener la autorización de los titulares que permita el tratamiento de los datos personales requeridos para la interoperabilidad de los SPBVI y atender y gestionar las peticiones, quejas y reclamos por el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015, y demás normas que las sustituyan, modifiquen, adicionen o reglamenten, y cumplir con lo previsto en el Anexo 4 de la CRE DSP 465 para los procedimientos de devolución y reversión de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- 4.2.11 Liquidez para cubrir las operaciones:** es obligación del Participante contar con los recursos suficientes en su cuenta registrada en el sistema CUD del Banco de la República, a través del banco Sponsor para cubrir el monto de las operaciones realizadas a través del SPBVI.

RESTRINGIDA

- 4.2.12 Verificación de la cuenta CUD:** es responsabilidad de la entidad conciliar diariamente los valores contenidos en los registros de su sistema autorizador y sus propias bases de datos, contra los valores registrados en su cuenta CUD registrada en el Banco de la Republica. En caso de presentarse novedades resultantes del proceso de conciliación deberá reportar esta situación al administrador del sistema de pago, por los medios de comunicación establecidos.
- 4.2.13 Conocer a sus clientes:** es obligación del Participante conocer a sus clientes conforme a la ley, y adoptar y poner en práctica las políticas para la prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así como para la prevención del fraude.
- 4.2.14 Control y prevención al lavado de activos:** el Participante es responsable de realizar el conocimiento de su Cliente, así como a sus socios y su actividad comercial en general. La anterior obligación conlleva el deber de implementar y mantener un sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo (T), para prevenir al sistema de pago contra este tipo de actos, en los términos definidos por la legislación colombiana.
- 4.2.15 Tratamiento y Protección de datos personales:** La entidad deberá dar cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data, en particular, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten, incluyendo la autorización de sus Clientes que permita el tratamiento de los datos personales relacionados con las Llaves. Asimismo, la entidad deberá contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, conforme a los términos establecidos por la Ley de Protección de Datos y sus Decretos reglamentarios.
- 4.2.16 Deber de información:** el Participante deberá informar a sus Usuarios respecto de sus tarifas y comisiones de manera oportuna, según lo contemplado en las normas vigentes, a través de su página web o de los medios de comunicación que considere conveniente. Así mismo, el Participante tendrá la obligación de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos. Con este apartado del reglamento se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con la obligación que tendrán los Participantes de informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencias de fondos.
- 4.2.17 Planes de continuidad y contingencia:** es obligación del Participante mantener adecuados planes de continuidad y contingencia y de seguridad informática, debidamente documentados y aprobados por el órgano competente, para garantizar la continuidad de su operación en el SPBVI; éstos deben estar a disposición de Visionamos.
- 4.2.18 Sobre actos fraudulentos:** el fraude interno y/o externo o los actos o conductas que tienen como resultado de defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad, riesgo que no se limita al fraude o conductas dolosas que inciden en las operaciones que cursan por el sistema de pagos, sino a todas las conductas que comprometen la integridad y reputación

del sistema de pagos como es el caso de prácticas corruptas en el ámbito público o privado. Será obligación de los Participantes destinar fondos específicos y/o contratar pólizas que permitan cubrir los eventos de fraude e informar a Visionamos modalidades de fraude que se presenten a sus Usuarios, posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas que por sus características represente una amenaza o pueda ser replicado contra otros Participantes del sistema. De igual manera los Participantes deberán contribuir con la divulgación de las medidas preventivas que deberán tener en cuenta sus Usuarios, así como de fomentar una cultura acerca de la prevención del fraude.

- 4.2.19 Políticas de fraude:** adoptar los procedimientos necesarios para adoptar estándares para la administración, gestión, prevención y control de riesgo de fraude.
- 4.2.20 Deber de Cooperación:** colaborar con Visionamos en aquello que resulte necesario para la mejor ejecución del presente Reglamento.
- 4.2.21 Pago de comisiones y otros conceptos:** el Participante deberá pagar oportunamente a Visionamos los valores que se generen por los diferentes servicios que preste el SPBVI definidos en la Circular de Tarifas y demás anexos.
- 4.2.22 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** responsabilizarse de cualquier petición, queja, reclamo, demanda o controversia que inicie cualquier Usuario originada por las transacciones que el Participante autorice directamente o a través de su tercero autorizador, así como cualquier pérdida de información o de datos de sus Asociados y/o Clientes producto de la prestación de este servicio.
- 4.2.23 Libre elección de llave:** permitir a los clientes escoger libremente la llave que desean utilizar para realizar OP/TF.
- 4.2.24 Información solicitada por Visionamos:** hacer entrega en el tiempo estipulado de la información y soportes solicitados por Visionamos, otras redes y/o autoridades competentes, de forma que permita atender los reclamos o controversias originadas por operaciones de sus Usuarios y/o los de otras redes.
- 4.2.25 Garantías:** conjunto de requisitos, condiciones o compromisos que respaldan el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Participantes dentro del SPBVI.
- 4.2.26 No discriminación:** procesar Operaciones Intra-SPBVI e Inter-SPBVI sin que involucre prácticas discriminatorias a las que hace referencia el artículo 5 de la RE 06 de 2023 y aquellas relacionadas con la experiencia del Cliente que trata el artículo 17 de la RE 06 de 2023 del Banco de la República.
- 4.2.27 Interconexión:** adoptar, implementar y disponer de mecanismos tecnológicos y funcionales que permitan la Interoperabilidad en las Operaciones Inter-SPBVI e Intra-SPBVI, en los términos señalados en la CRE DSP 465 del Banco de la República y en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República, incluyendo, entre otros, la experiencia del Cliente en los términos señalados en el artículo 17 de la misma.
- 4.2.28 Programas publicitarios y de educación financiera:** desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas al público en general sobre el sello a que hace referencia el artículo 18 de la Resolución Externa 40 de 2024, los procesos de gestión de

RESTRINGIDA

las Llaves, las Tecnologías de Acceso, la prevención del riesgo de fraude y/o estafas asociado con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas y demás características.

- 4.2.29 Adecuación de canales:** adecuar los Canales de Prestación de Servicios habilitados para que el cliente pueda registrar, modificar, cancelar, portar, bloquear, reactivar y consultar las llaves, así como, implementar la funcionalidad de generación, lectura y/o uso de Códigos QR para iniciar órdenes de pagos y/o transferencias de fondos inmediatas de conformidad con el numeral 3.4.7 del asunto 18 de la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República.
- 4.2.30 Aprovisionamiento:** garantizar el aprovisionamiento necesario de liquidez en las cuentas de depósito vinculadas al MOL.
- 4.2.31 Manejo y gestión de llaves:** el manejo y gestión de las llaves deberá sujetarse a las reglas establecidas en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República y a las normas que la complementen o modifiquen.
- 4.2.32 Información a clientes:** Informar a sus clientes sobre las características y usos de las llaves, así como los términos y condiciones de los procesos de gestión.
- 4.2.33 Remisión de información de gestión:** Remitir la información de los procesos de gestión de las llaves a la EASPBVI en tiempo real.
- 4.2.34 Uso de APIs estándar:** Los participantes deben implementar APIs que sigan los estándares definidos por el Banco de la República para asegurar que las órdenes de pago puedan realizarse entre diferentes entidades financieras de manera transparente y en tiempo real.
- 4.2.35 Mensajería unificada:** Todos los participantes deben adoptar los protocolos de mensajería y comunicación aprobados por el Banco de la República. Esto incluye la mensajería en ISO 20022 para la estandarización del formato de los mensajes de pago.
- 4.2.36 Códigos QR interoperables:** Si se usan códigos QR, deben cumplir con los estándares definidos en la CRE DSP 465 para que puedan ser leídos y procesados por cualquier entidad financiera dentro del sistema
- 4.2.37 Mecanismos de Autenticación en Transacciones:** Cada participante deberá implementar mecanismos de autenticación robustos para verificar la identidad del ordenante en cada transacción. Dichos mecanismos deben asegurar la prevención de fraudes y ejecutarse en tiempo real antes de procesar cualquier orden de pago.
- 4.2.38 Registro, control y estándar de marcas de tiempo:** el participante deberá garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones para el registro, control y estándar de las Marcas de Tiempo de acuerdo con lo previsto en el Anexo 5 de la CRE DSP 465.
- 4.2.39 Conciliación:** Cumplir con los términos y condiciones establecidos en Anexo 5 de la CRE DSP 465 para la conciliación operativa para las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- 4.2.40 Procesamiento:** Establecer un procedimiento uniforme para procesar Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas con independencia del Participante Receptor y efectuar el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas

RESTRINGIDA

desde su inicio hasta su culminación de manera uniforme, sencilla, segura, sin fricciones, utilizando un lenguaje claro y preciso.

- 4.2.41 Canales de Prestación de Servicios:** Disponer los accesos en los Canales de Prestación de Servicios que habilitarán para iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, haciendo uso del sello al que se hace referencia en el artículo 18 de la Resolución Externa No. 6 de 2023 expedida por la JDBR, siguiendo lo previsto en el Anexo 3 de la presente circular.
- 4.2.42 Requerimientos al cliente:** Requerir del Cliente únicamente la introducción de la Llave o la lectura del Código QR y, cuando aplique, el monto o valor de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para su procesamiento.
- 4.2.43 Espacio de selección para medio de pago:** los Participantes deberán habilitar un espacio adicional para que el Cliente seleccione el Medio de Pago desde el cual se debitarán los recursos, cuando esto aplique.
- 4.2.44 Nombre del beneficiario:** Informar al Cliente, antes de confirmar la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas, el nombre enmascarado del Beneficiario, por ejemplo, de la siguiente forma: AnXXXa PXXez.
- 4.2.45 Confirmación:** Informar al Cliente, a través de un comprobante descargable, una vez culminada la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata, como mínimo, el nombre del Beneficiario y la información a la que se refiere el numeral 3.2.4.6. de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 4.2.46 Zona Bre-B:** los participantes deberán habilitar la Zona Bre-B en los canales de prestación de servicios dispuestos para realizar órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas.

5. CRITERIOS DE ACCESO

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

Atendiendo las disposiciones emanadas por el Decreto 2555 de 2010 que incorporó el Decreto 1692 de 2020, serán Participantes del SPBVI las entidades que cumplan con los requisitos exigidos por Visionamos y aprobados por el Comité de Acceso. El SPBVI, los adquirentes, procesadores adquirentes, entidades emisoras, procesadores emisores y entidades receptoras, se abstendrán de restringir arbitrariamente la entrada de nuevas entidades y aplicarán las mismas condiciones y el mismo tratamiento a todas las órdenes de pago o transferencia de fondos ejecutadas en los sistemas de pago de bajo valor.

El acceso al SPBVI administrado por Visionamos estará sujeto al cumplimiento de los requisitos legales, financieros, técnicos y operativos establecidos en este capítulo; es por ello que el potencial Participante deberá suministrar los documentos pertinentes, en la forma, modo y fechas indicados por Visionamos, así como en las normas aplicables a las actividades desarrolladas por Visionamos.

El no cumplimiento de alguno de los requisitos legales, financieros, técnicos y operativos establecidos en este capítulo, así como el no suministrar los documentos pertinentes en la forma, modo y fechas indicadas por Visionamos, dará lugar al rechazo de la solicitud. En este sentido el no cumplimiento de alguno de estos requisitos constituye una causal de rechazo, de la solicitud de acceso del potencial Participante.

5.1. Comité de Acceso

El Comité de Acceso estará compuesto por cinco (5) miembros del Consejo de Administración, de los cuales al menos dos (2) deben tener la calidad de independiente en los términos del artículo 2.17.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010.

Los miembros de este Comité serán elegidos por el Consejo de Administración y será deseable que tengan conocimientos especializados en el área de decisión correspondiente, de tal manera que sus decisiones y recomendaciones estén determinadas mediante justificaciones objetivas y razonables.

El Comité de Acceso no podrá sesionar, deliberar y decidir sin la presencia de al menos uno de sus miembros independientes del Consejo de Administración que lo integran. En el evento de que al menos uno de los miembros independientes no comparezca, la reunión deberá posponerse para el día hábil más cercano a la fecha original, que garantice la asistencia de los miembros independientes del Consejo de Administración que pertenece al Comité, sin que este plazo pueda superar los cinco (5) días hábiles.

5.1.1. Funciones Comité de Acceso

El Comité de Acceso en la evaluación de los potenciales Participantes tendrá en cuenta criterios objetivos, justificados, y de transparencia, los cuales serán de aplicación general para todos los interesados en ser Participantes del SPBVI, con fundamento en las normas vigentes en Colombia en materia de derecho de la competencia y en materia financiera. En atención a los artículos 2.17.2.1.8 y 2.17.4.1.4 del Decreto 2555 de 2010, el Comité de Acceso tendrá las siguientes funciones:

- a) Conocer y decidir las solicitudes de acceso de nuevos Participantes con base en los criterios de acceso y procedimientos establecidos en el reglamento de la entidad.

RESTRINGIDA

- b) 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. Una vez aceptada la solicitud de acceso, la conexión del nuevo Participante se deberá realizar dentro del término estipulado en el reglamento de la entidad, el cual no podrá ser en ningún caso mayor a seis (6) meses.
- c) En caso de negar la solicitud de acceso, se informará al solicitante los motivos detallados de la misma.
- d) Conocer y decidir acerca de la imposición de sanciones, suspensión y exclusión de un Participante de la entidad administradora del SPBVI, de acuerdo con las causales para ello establecidas en el Reglamento del SPBVI.
- e) Participar en la solución de las controversias que se lleguen a presentar entre Visionamos y los Participantes y entre los Participantes, en temas relacionados con el SPBVI.

5.2. Documentación para la vinculación

5.2.1. Requisitos Legales

Se entiende por requisitos legales para contratar, aquellos contenidos en las leyes colombianas civiles y comerciales que rigen la celebración de negocios jurídicos y los establecidos por Visionamos en su calidad de EASPBVI. Para la acreditación de estos requisitos legales es necesario que el potencial Participante allegue a Visionamos la siguiente documentación y/o ejecute las actividades que a continuación se detallan:

- a) Certificado de existencia y representación legal con vigencia no superior a sesenta (60) días.
- b) Copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.
- c) Copia del RUT.
- d) Copia de la parte del acta del Consejo o Junta Directiva de la Entidad u órgano que haga sus veces, donde se aprueba la vinculación a Visionamos.
- e) Certificación firmada por el Representante Legal o Revisoría Fiscal donde indique que la Entidad no presenta procesos penales en LA/FT.
- f) Copia de autorización de funcionamiento de la Entidad otorgada por el organismo de control gubernamental, aplica para las entidades de Ahorro y Crédito.
- g) Suscribir el Acuerdo de Confidencialidad establecido por Visionamos.
- h) En el caso de los Participantes del SPBVI no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia que dentro de sus actividades desarrollen la actividad de adquirencia, deberán cumplir con la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados (RANV) de conformidad con el artículo 2.17.3.1.2. del Decreto 2555 de 2010 y la circular 005 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- i) En el caso de los Participantes no vigilados que en el marco de sus actividades prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago

RESTRINGIDA

correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, deberán entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente.

5.2.2. Requisitos Financieros

Se entiende por requisitos financieros aquellas condiciones definidas por Visionamos que permitan prevenir y aminorar los riesgos de solvencia, de crédito, entre otros. Para la acreditación de estos requisitos financieros es necesario que el potencial Participante allegue a Visionamos la siguiente documentación y/o ejecute las actividades que a continuación se detallan:

- a) Estados financieros a la última fecha de corte dictaminados o certificados.
- b) Acreditar que la Entidad y sus representantes legales, no están reportados ante centrales de riesgo por incumplimiento en el pago de sus obligaciones.
- c) Declaración de renta del último año del último período gravable.

5.2.3. Requisitos Técnicos

Se entiende por requisitos técnicos aquellos necesarios para garantizar la viabilidad técnica con el propósito de poder hacer uso de los servicios ofrecidos por el SPBVI. Los presentes requisitos técnicos no constituyen una barrera injustificada de acceso, en la medida en que propenden por la operación eficiente, económica, confiable y segura de los servicios del SPBVI y el bienestar de los consumidores. Visionamos podrá modificar los requisitos técnicos para asegurar la continuidad y mejorar la seguridad de los servicios, dando un tiempo prudencial para realizar los ajustes. Para la acreditación de estos requisitos técnicos es necesario que el potencial Participante allegue a Visionamos la siguiente documentación y/o ejecute las actividades que a continuación se detallan:

- a) Acreditar previamente los sistemas de software, hardware y comunicaciones con que cuenta el potencial Participante, la existencia de procedimientos de operación y planes de contingencia y continuidad de su negocio que permitan cuanto menos, culminar de forma satisfactoria el ciclo de compensación.
- b) Visionamos como EASPBVI definirá los requerimientos operativos, técnicos y de seguridad proporcionales al rol y a los riesgos inherentes a la actividad que cada uno de sus Participantes ejecuta dentro del SPBVI en el Manual Operativo del SPBVI. Dichos requerimientos deben estar alineados con estándares internacionales y promover el cumplimiento de los principios definidos en el art. 2.17.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010. Visionamos deberá realizar, de manera previa, un análisis técnico que justifique y soporte los criterios empleados para la definición de tales requerimientos, de conformidad con el numeral 7. de la Parte 3 del título IV del Capítulo IX sobre estándares operativos, técnicos y de seguridad de la circular básica jurídica de la SFC (Modificada por la Circular 20 de 2021 de la SFC).

5.3. Listado y Descripción de las Etapas del Procedimiento de Acceso

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con el listado explícito y la descripción de las etapas del procedimiento de acceso y los plazos máximos de cada etapa, incluyendo la etapa final de conexión y puesta en marcha para la entrada en operación.

El Comité de Acceso con base en la información aportada por las diferentes áreas involucradas en el proceso de vinculación, tomará la decisión de aprobar o denegar la petición de acceso, la cual deberá adoptarse por mayoría de los miembros presentes en el Comité de Acceso. La respuesta sobre la aceptación o denegación de acceso al SPBVI se comunicará a la Entidad de manera escrita, en un tiempo no mayor a noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha en que la Entidad completa la solicitud de acceso (documentación). Si transcurrido este tiempo la Entidad no ha obtenido respuesta por parte de Visionamos, el Participante entenderá como aceptada su solicitud.

La decisión de denegar el acceso a los servicios ofrecidos por Visionamos estará sustentada únicamente en justificaciones objetivas, de acuerdo con la ley, incluido el incumplimiento de los requisitos legales, técnicos y/o financieros establecidos en el presente Reglamento. En caso de que la denegatoria obedezca a una circunstancia subsanable, el Comité de Acceso otorgará al interesado un término de quince (15) días hábiles para efectuar las correcciones o modificaciones pertinentes. Para los efectos se entenderá subsanable cualquier circunstancia que el interesado pueda solucionar en el plazo estipulado anteriormente.

Una vez notificada la decisión de acceso favorable, la Entidad tendrá un término de seis (6) meses para realizar la integración **técnica y operativa** a Visionamos con el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio solicitado (incluyendo el proceso de certificación). Una vez transcurrido este período de tiempo sin que se haya logrado realizar la integración de la Entidad y si esta continúa manifestando interés en acceder a los servicios, Visionamos podrá solicitarle adelantar un nuevo trámite de vinculación. **Con el objeto de habilitarla en producción, este proceso no podrá ser mayor a seis (6) meses.**

Con el fin de hacer una especificación más clara de las actividades que se incluyen dentro del proceso de integración técnica y operativa del Participante al SPBVI administrado por Visionamos, se establece el siguiente conjunto de actividades concretas:

Recepción del proyecto de integración técnica y operativa: el proyecto de integración es formalizado por el área comercial al área de Operaciones de Visionamos, con el propósito de dar inicio al proceso de integración técnica y operativa de una nueva entidad, al sistema de pago.

Asignación del proyecto de integración técnica y operativa: el Coordinador de Implementación e Integraciones de Visionamos asigna el nuevo proyecto de integración a uno de sus Analistas, con

RESTRINGIDA

el fin de identificar si el proyecto requiere desarrollos técnicos o solo la ejecución de actividades operativas y técnicas; el funcionario convoca al líder definido por la entidad con el objetivo de socializar las condiciones de trabajo, listado de actividades que se deben ejecutar y fecha de cumplimiento.

Desarrollos técnicos: Después de socializadas las actividades a ejecutar por parte de la entidad, y si hay que realizar desarrollos técnicos se entrega la documentación técnica y se definen fechas en conjunto para la realización del desarrollo, reuniones de entendimiento del proyecto, entre otros.

Certificación de los desarrollos del proyecto: el Líder y/o Gerente de la Entidad remite a Visionamos el acta de certificación, en el cual garantiza que el proceso de integración técnica y operativa fue ejecutado de acuerdo con las pruebas definidas y los resultados fueron exitosos.
Plazo: 2 días.

Ejecutar el plan de implementación: el Analista de Implementación e integraciones inicia la coordinación de las diferentes actividades que se deben ejecutar por parte Visionamos y la Entidad Participante en ambientes productivos para cumplir con el plan de integración, llevando a cabo el seguimiento de actividades.
Plazo: 35 días.

Habilitar entidad y realizar operaciones controladas: una vez cumplidas las actividades descritas en el plan de integración, la Entidad Participante inicia las pruebas de marcha blanca; en el evento de que se presenten inconsistencias en las pruebas de marcha blanca, la Entidad Participante identifica las causas para determinar los ajustes necesarios, e informa al Analista de Implementación e Integración la novedad y en los casos atribuibles a Visionamos se gestiona la solución de esta. La marcha blanca se entiende como el proceso a través del cual una Entidad Participante realiza operaciones controladas en producción en un periodo definido de tiempo, durante el proceso de integración al SPBVI.
Plazo: 5 días.

Verificación de operaciones: el Analista de Implementación e Integración confirma que todas las operaciones habilitadas para la nueva entidad se hayan realizado de manera exitosa, consultando las operaciones de un determinado período o fecha, si se detectan inconsistencias, la Entidad Participante debe realizar los ajustes necesarios para garantizar la transaccionalidad de los usuarios, y lleva a cabo nuevas pruebas.
Plazo: 11 días.

Certificación para puesta en producción: el Líder y/o Gerente de la Entidad remite a Visionamos el acta de certificación con las transacciones controladas, realizadas en ambientes productivos en el cual garantiza que el proceso de integración técnica y operativa fue ejecutado de acuerdo con las pruebas definidas y los resultados fueron exitosos. A partir de la recepción de esta acta, Visionamos

RESTRINGIDA

notifica al interior de la entidad la puesta en producción de la entidad Participante. La entidad Participante lleva a cabo sus actividades internas para publicar y divulgar el proyecto a sus asociados / tarjetahabientes.

Plazo: 30 días.

6. LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES EN EL SISTEMA

Con este capítulo se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con las características básicas de la compensación y/o la liquidación de órdenes de pago y/o transferencias de fondos.

Las transacciones realizadas a través del SPBVI serán liquidadas a través del MOL (Mecanismo Operativo de Liquidación) en Banco República, donde se debitará o acreditará en la cuenta CUD el valor correspondiente de cada transacción en tiempo real (Línea)

Desde el Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) diariamente se generarán los soportes que permitan a los Participantes realizar los procesos de conciliación de la compensación y verificar las aplicaciones contables en su sistema de información.

Visionamos ha definido las siguientes políticas las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los actores que intervienen.

6.1. Políticas Generales

Además de las políticas generales expuestas en este Reglamento, el proceso de liquidación en el SPBVI se encuentra expuesto en detalle en el Capítulo IV del Manual Operativo de pagos inmediatos, en la url <https://docred.redcoopcentral.com/> previa autenticación del usuario de la entidad, en la url que esta tiene registrada en Visionamos.

- a) En caso de que se genere una orden de pago o transferencia de fondos entre redes y/o sistemas de pago administrados por las diferentes EASPBVI, con los que interactúa Visionamos (interoperabilidad entre redes), se utilizará el Sistema CUD administrado y operado por el Banco de la República.
- b) Los Participantes del SPBVI, deberán realizar la apertura de una cuenta de depósito (CUD) del Banco de la República, esta deberá ser vinculada al Mecanismo Operativo de Liquidación (MOL) para efecto de la liquidación de las órdenes de pago o transferencias inmediatas SPBVI; en su defecto, los Participantes podrán, a través de un convenio con un Participante Directo, utilizar una Cuenta de Depósito de la que es titular este último, con el fin exclusivo de vincularla al Mecanismo Operativo para la Liquidación y aprovisionar en ella recursos para la Liquidación de sus Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas. En todo caso, todo Participante

RESTRINGIDA

deberá tener en la cuenta CUD vinculada al MOL, los recursos necesarios, para soportar las operaciones que realicen sus Usuarios a través del SPBVI.

- c) El Participante será responsable de definir los Parámetros de Liquidez (PAL), correspondientes a la Asignación de liquidez, de número de Retanqueos y de Alerta de Consumo en el MOL, con el propósito de garantizar la disponibilidad de recursos en la cuenta CUD para cubrir el monto de las órdenes de pago o transferencias de pago inmediatas, en caso de no contar con recursos, las transacciones serán declinadas.
- d) El reiterado incumplimiento del Participante en las políticas referenciadas anteriormente dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas en este Reglamento, o las que disponga el Comité de Acceso o el Banco Sponsor.
- e) Efectuar el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediatas desde su inicio hasta su culminación de manera uniforme, sencilla, segura, sin fricciones, utilizando un lenguaje claro y preciso.
- f) Canales de Prestación de Servicios: Disponer los accesos en los Canales de Prestación de Servicios que habilitarán para iniciar las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas, haciendo uso del sello al que se hace referencia en el artículo 18 de la Resolución Externa No. 6 de 2023 expedida por la JDBR, siguiendo lo previsto en el Anexo 3 de la presente circular.
- g) Requerimientos al cliente: Requerir del Cliente únicamente la introducción de la Llave o la lectura del Código QR y, cuando aplique, el monto o valor de la Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata para su procesamiento.
- h) Espacio de selección para medio de pago: Los Participantes deberán habilitar un espacio adicional para que el Cliente seleccione el Medio de Pago desde el cual se debitarán los recursos, cuando esto aplique.
- i) Visionamos hará seguimiento a los Participantes que incumplan de manera reiterada con la obligación de tener recursos disponibles en la cuenta CUD y evaluará si el participante está incumpliendo con los parámetros de liquidez y, en consecuencia, la sanción que se deberá aplicar al Participante, de acuerdo con las establecidas en el presente Reglamento.
- j) Visionamos realizará el cobro de la tarifa que se defina por la ejecución inmediata de la compensación y liquidación, a los Participantes del SPBVI.
- k) Visionamos realizará la suspensión de la conectividad del Participante cuando éste incumpla con el pago de la compensación por insuficiencia o falta de recursos, en la cuenta CUD.

6.2. Características de la compensación y liquidación

El SPBVI es una infraestructura diseñada para procesar y liquidar transferencias de fondos y pagos en tiempo real. Este tipo de sistemas asegura que las transacciones sean procesadas de manera instantánea, permitiendo que los fondos se acrediten y/o debiten en las cuentas de los beneficiarios en cuestión de segundos. En el contexto de los sistemas de pago de bajo valor inmediatos (SPBVI), regulados por la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República, estos procesos deben cumplir con parámetros específicos para garantizar su eficacia y seguridad.

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

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

El proceso de compensación y liquidación en estos sistemas se realiza de manera continua y en tiempo real. La compensación implica la verificación y ajuste de las transacciones antes de su liquidación final, mientras que la liquidación se lleva a cabo de forma bruta, es decir, cada transacción se liquida individualmente y sin demora. Este enfoque garantiza que los fondos estén disponibles inmediatamente después de que se autorice la transacción.

6.3. Horarios de funcionamiento

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

Visionamos atiende las solicitudes de operaciones del sistema las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

6.3.1. Mecanismos para mitigar los rechazos

El sistema rechazará todas las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas si no se cumplen con los controles de riesgo establecidos por el SPBVI en concordancia con el artículo 2.17.2.1.17. del Decreto 2555 de 2010, así como con las validaciones técnicas y operativas, atendiendo lo descrito en el numeral 2 del Anexo 5 de la Circular DSP 465 del Banco de la República.

Dentro de las validaciones que la EASPBVI realiza a las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas para mitigar los rechazos se encuentran las siguientes:

- Validación del registro de la Entidad y su estado.
- Validación del tipo de llave y su estructura.
- Validación y consistencia de la secuencia.

- Validación y consistencia de los tipos de medio de pago válidos.
- Validación del tipo de documento
- Validación del canal y tipo de llave.
- Validación de resolución de la llave.
- Validación del tope transaccional (Monto de la Operación) hasta 1.000 Ud. UVB (unidad de valor básico).

6.3.2. Liquidación de operaciones

La liquidación de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (OP/TF) en el SPBVI se ejecutará a través del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL), administrado por el Banco de la República. Este mecanismo garantiza que todas las transacciones sean procesadas en forma bruta y en tiempo real, es decir, cada operación es liquidada de manera individual e inmediata, sin la acumulación o compensación de múltiples transacciones antes de su ejecución final.

El proceso de liquidación se realiza contra los recursos disponibles en las Cuentas de Depósito Vinculadas al MOL por los Participantes directos o indirectos del SPI. Estos recursos deben estar debidamente aprovisionados y disponibles en el momento en que se envía la instrucción de liquidación. Si al momento de la liquidación no existen fondos suficientes en la cuenta CUD del banco sponsor la operación será rechazada automáticamente. Este rechazo será notificado a la EASPBVI correspondiente, utilizando la mensajería estándar ISO 20022 definida para el procesamiento de estas operaciones.

El MOL también contempla otras causales de rechazo, que serán especificadas en la normativa interna del sistema, incluyendo inconsistencias en la información de los participantes o en los parámetros de la transacción.

6.3.3. Condiciones especiales para la eventual modificación de los horarios de funcionamiento

Conociendo algunas de las situaciones críticas que se pueden presentar en ciertas fechas del año, por volumen de transacciones o de dinero, o por la ocurrencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos del artículo 64 del Código Civil, los horarios de funcionamiento pueden ser modificados.

En caso de que una entidad Participante desee que Visionamos haga una excepción en los horarios de funcionamiento y/o ciclo de operación, la entidad interesada debe solicitarlo a Visionamos. Para la modificación de los horarios la entidad interesada debe comunicarse con Visionamos vía correo

RESTRINGIDA

electrónico para que Visionamos tramite la excepción y modifique sus horarios de funcionamiento en dichos casos especiales.

6.3.4. Aceptación de operaciones

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

Una orden se entenderá aceptada una vez la EASPBVI reciba el mensaje de respuesta del MOL.

6.4. Cuenta de Compensación

- a) El Participante deberá tener en una cuenta registrada en el sistema CUD del Banco de la República, a través de un banco Sponsor o directamente, los recursos suficientes para cubrir el monto de las operaciones de pagos inmediatos
- b) El Participante deberá reabastecer la cuenta cada vez que sea necesario, para lo cual aplicará los parámetros de liquidez definidos por el Mecanismo Operativo de Liquidación.
- c) Cuando la cuenta de compensación presente saldo insuficiente, las operaciones que se generen serán rechazadas.
- d) En el caso que sea reiterativo el incumplimiento de la entidad en el saldo a tener en la cuenta de compensación, el banco sponsor o Visionamos podrá solicitar al Comité de Acceso analizar la situación de la entidad Participante con el propósito de definir sanciones a aplicar SPBVI.

7. TARIFAS Y CARGOS DEL SPBVI

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

Las tarifas que cobra Visionamos a los Participantes del SPBVI que administra están reguladas en el documento “Régimen Tarifario de Servicios”, disponible en la página Web <https://www.visionamos.com/tarifas/>

Adicionalmente, la Circular Externa DSP-272 del Banco de la República establece las tarifas aplicables a la administración de las cuentas de depósito, así como por operaciones en el Centro de Intercambio de Dinero (CUD) y por los módulos centralizados para la interoperabilidad de los pagos inmediatos, como el MOL y el DICE.

7.1. Principios para la Fijación de Tarifas

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

- a) Transparencia: Reglas de aplicación general y públicas, conocidas por los interesados.
- b) Neutralidad y no Discriminación: Las tarifas de los servicios ofrecidos, responderán a criterios objetivos, se determinarán empleando metodologías de amplio rigor y sustento técnico.
- c) Sostenibilidad: Optimizar la rentabilidad de la compañía como un todo, basada en los costos en que se incurre para la prestación de cada servicio.
- d) Libre y leal competencia económica: Al momento de determinar sus tarifas, generará precios equitativos y competitivos, evitando cualquier acuerdo o abuso de la posición de dominio.
- e) Alineación Estratégica: Las tarifas de los servicios, tienen como fin el apoyar el logro de los propósitos estratégicos
- f) Actualización: Se revisa de manera periódica con base en los parámetros internos y a las condiciones del entorno.
- g) No establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
- h) No conceder ventajas o privilegios a los promotores, empleados, fundadores o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
- i) No conceder a sus administradores, en desarrollo de las funciones propias de sus cargos, porcentajes, comisiones, prebendas, ventajas, privilegios o similares que perjudiquen el cumplimiento de su objeto social o afecten a la entidad.
- j) No abuso de la posición dominante.
- k) Garantía de que no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos al acceso a los sistemas de pago por parte de algún o algunos de los Participantes

7.2. Componentes para la fijación de tarifas y cargos

Para la fijación de tarifas, comisiones y costos a los Participantes, el Comité de Tarifas de Visionamos realiza el análisis respectivo, con base en los siguientes elementos:

- a) La consulta de las tarifas del mercado de los sistemas de pago de bajo valor y/o del sector financiero, a nivel nacional.
- b) Consulta de tarifas a nivel de los Participantes que componen el SPBVI.
- c) Estrategias puntuales de precios, orientadas a incentivar algunos productos y/o servicios.
- d) Análisis estadístico del volumen de operaciones realizadas por los usuarios de las entidades Participantes, y/o las proyecciones en un período determinado.
- e) Presupuesto de gastos e inversiones para el mantenimiento del SPBVI.
- f) Los descuentos por volumen originados por economías de escala.

RESTRINGIDA

- g) La equidad en las tarifas entre los Participantes del SPBVI, con relación al tamaño y capacidad económica de las entidades que hacen parte del SPBVI.

7.3. Lineamientos generales del esquema de tarifas

El estema de tarifas:

- a) Debe estar alineado con la estrategia comercial definida por el Consejo de Administración.
- b) Debe buscar la rentabilidad de la organización como un todo y a nivel de línea de servicio.
- c) Debe estar compuesto por tarifas definidas de forma independiente y técnica tomando como base una metodología claramente establecida.
- d) Debe estar sustentado en un análisis de costos, buscando maximizar el retorno a los dueños.
- e) Debe estar compuesto por precios equitativos y competitivos.
- f) Debe evitar cualquier acuerdo o abuso de la posición de dominio.
- g) Debe reflejar la realidad operacional de la organización y del mercado.
- h) Debe ser revisado de manera periódica con base en los procesos internos establecidos y a las condiciones del entorno.

El esquema de tarifas debe estar enmarcado en el cumplimiento del Propósito Organizacional, permitiendo alcanzar los objetivos estratégicos y siendo un reflejo de la Visión y la Misión de la organización.

7.4. Metodología para la fijación de tarifas

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

7.5. Políticas y metodología para la fijación de tarifas de iniciadores de pago

7.5.1. Políticas para la fijación de tarifas

- a) Visionamos adoptará como política para la fijación de sus tarifas el velar por la promoción al acceso, transparencia, innovación y eficiencia en la prestación del servicio de pagos, así como por la protección y los intereses de los usuarios, y que propenda por preservar la integridad y la estabilidad del SPBVI. Visionamos informará a los Participantes y al público en general las características y tarifas del sistema que administra.
- b) El Comité de Tarifas asegura el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 2.17.2.1.11 del Decreto 2555 de 2010 -Tarifa de acceso al sistema y de compensación y liquidación- en tanto este Comité es el encargado de definir los asuntos relacionados con el régimen tarifario para los

RESTRINGIDA

servicios prestados por Visionamos a los Participantes dentro del SPBVI que administra. En este sentido este órgano es el encargado de determinar la tarifa de acceso de los Participantes al SPBVI y la tarifa por la compensación y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos. La tarifa de acceso de los Participantes al SPBVI y la tarifa por la compensación y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos será establecida por Visionamos, así: teniendo en cuenta que existen clientes y/o proveedores de servicios de pago de Visionamos que poseen inversiones en su capital, las tarifas de acceso al sistema y de compensación y liquidación serán establecidas por el Comité de tarifas de Visionamos. Ni el Consejo de Administración de Visionamos, ni los Participantes o proveedores de servicios de pago que posean inversiones en su capital, podrán tener injerencia alguna en la decisión. Lo anterior de conformidad con el Capítulo 5 – Criterios de Acceso, de este Reglamento.

- c) En el caso de los pagos o transferencias de fondos iniciados con instrumentos de pago franquiciados, las tarifas de intercambio entre los Participantes serán las establecidas por las franquicias. Para el efecto, las franquicias no podrán fijar tarifas de intercambio distintas en función de la entidad administradora del SPBVI donde se procese la transacción; estas tarifas serán trasladadas por Visionamos a cada uno de los Participantes. Visionamos podrá realizar el cobro de la tarifa que corresponda a su gestión.
- d) La fijación de tarifas en el SPBVI administrado por Visionamos estará enfocada a la recuperación de los costos de operación del SPBVI, con el objetivo de que este sea autosostenible y que se genere una ganancia razonable, que a la vez se traduzca en la formación de precios competitivos y equitativos para los Participantes.
- e) En el caso de los pagos o transferencias de fondos iniciados con instrumentos de pago franquiciados, las tarifas de intercambio entre los Participantes siempre serán las establecidas por las franquicias.
- f) Los costos que se generen por parte de otras redes o sistemas de pago por concepto de comisiones, enrutamientos, costos fijos por comunicaciones, pago de arriendo, gastos de funcionamiento, entre otros, serán trasladados por Visionamos a los Participante involucrados. Visionamos podrá realizar el cobro de la tarifa que corresponda a su gestión.
- g) Las comisiones entre el administrador del SPBVI y los Participantes serán canceladas a través de facturación, de acuerdo con lo definido por Visionamos.
- h) Las comisiones y tarifas se actualizarán regularmente de acuerdo con las condiciones del mercado y las necesidades del SPBVI y serán publicadas a los Participantes mediante Circular Externa con sus respectivos anexos, en la página web de Visionamos. La URL en la que los Participantes y el público en general podrán consultar dichas tarifas de los servicios del SPBVI será la siguiente: <https://www.visionamos.com/tarifas/>
- i) Visionamos informará a los Participantes y al público en general las características y tarifas del SPBVI que administra.
- j) La tarifa de liquidación y compensación deberá estar desagregada de las demás tarifas cobradas por los servicios de Visionamos, de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.17.2.1.14. del Decreto 2555 de 2010.

RESTRINGIDA

- k) En todos los casos, Visionamos deberá divulgar en su página web, de forma explícita, los criterios utilizados para determinar las tarifas de intercambio. Para el efecto, cuando la tarifa de intercambio sea determinada por la franquicia, éstas deberán entregar a Visionamos esta información.

7.5.2. Metodología para la fijación de tarifas

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

8. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL SPBVI

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

8.1. Modelo y Procedimientos para la gestión de los riesgos

De acuerdo con la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, por tener Visionamos las facultades de EASPBVI (Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos), deben establecer su modelo de gestión de riesgos con base en la identificación de los riesgos propios de su actividad y a su perfil y apetito de riesgos, incorporado por lo menos aquellos definidos en la norma y a los cuales puede verse expuesto en el ejercicio de su objeto social. Visionamos cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos, el cual considera el riesgo operacional, continuidad del negocio y riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad que le permite gestionar los riesgos de los servicios, productos, canales y procesos a través de una metodología que busca la mitigación de los riesgos, controlándolos en procura de reducir su probabilidad de ocurrencia y/o impacto.

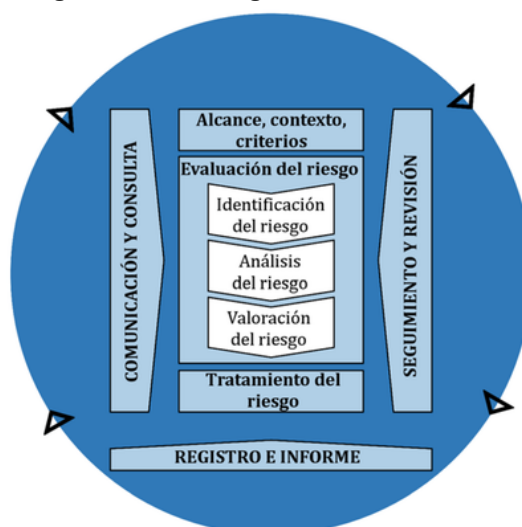
8.2. Introducción y marco de referencia

Visionamos dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en el estándar ISO 31000 que facilita la identificación y la evaluación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos de la Entidad. Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global de la Entidad, como específica en sus principales operaciones.

8.3. ISO 31000. Objeto y campo de aplicación

El estándar ISO 31000 proporciona directrices para gestionar el riesgo al que se enfrentan las organizaciones. La aplicación de las referidas directrices puede adaptarse a cualquier organización y a su contexto. Adicionalmente, la norma ISO 31000 brinda un enfoque común para gestionar cualquier tipo de riesgo, no es específico de una industria o un sector, y puede utilizarse a lo largo de la vida de la organización y puede aplicarse a cualquier actividad, incluyendo la toma de decisiones a todos los niveles.

8.3.1. Proceso de la gestión del riesgo ISO 31000



8.3.2. Procedimientos para la gestión de riesgos

Los procedimientos para la gestión de riesgos toman como referencia la norma ISO 31000. Los referidos procedimientos son:

- Identificación de los riesgos: los riesgos son identificados atendiendo tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.
- Evaluación de los riesgos: el objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de estos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.
- Control del Riesgo: este procedimiento busca establecer los mecanismos o medidas de control que permita mitigar las consecuencias de la ocurrencia del riesgo o prevenir la posibilidad de la materialización del riesgo.

RESTRINGIDA

- d) Monitoreo del Riesgo: este procedimiento consiste en realizar un seguimiento, a través de indicadores o cualquier otra herramienta, a los riesgos que se identificaron, a la valoración de estos y sus respectivos controles.

8.3.3. Modelo y procedimientos para la gestión del riesgo

Los procedimientos para abordar los riesgos operacionales, legales y sistémico toman como marco de referencia la norma ISO 31000, y se alinean con las normas relativas a la gestión de riesgo operacional emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- a) Identificación: esta etapa debe realizarse previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso y su objetivo es el de reconocer y determinar los riesgos operacionales, incluyendo los legales y sistémicos, ocurridos y potenciales, en cada uno de los procesos, que impiden la consecución de los objetivos propios e institucionales.
- b) Medición o evaluación: el objetivo de esta fase es asignar una Frecuencia (probabilidad de ocurrencia) y un Impacto (consecuencia) a los riesgos identificados de acuerdo con unas escalas previamente definidas, como resultado de esta etapa se obtiene el Riesgo Inherente o Puro (Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles).
- c) Control o mitigación: en esta etapa se determinan las medidas para controlar los riesgos identificados, a los que se ve expuesta la Entidad, con el fin de disminuir la frecuencia y/o el impacto en caso de que se materialice, el resultado de esta etapa es el Riesgo Residual (Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles).
- d) Monitoreo: esta etapa permite realizar el seguimiento sobre la evolución de cada uno de los riesgos.

Bajo el modelo definido por Visionamos, el riesgo sistémico (asociado al mal funcionamiento del SPBVI) se encuentran relacionados con el riesgo operacional y deben gestionarse bajo las directrices normativas del referido riesgo.

8.3.4. Procedimientos para la Gestión de Continuidad del Negocio

Visionamos es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y, para cumplir con la normatividad vigente relacionada con el Riesgo Operacional, cuenta con estrategias para asegurar la prestación de los servicios críticos del negocio a las entidades Participantes; las referidas estrategias contemplan los siguientes escenarios:

- a) Escenario de Recuperación por Fallas Parciales: En este escenario se hace referencia a los procedimientos de recuperación parcial que podrán ser aplicados para resolver las situaciones de falla parcial, que se presenten en los componentes tecnológicos y operativos que soportan los procesos definidos como críticos.
- b) Escenario Recuperación por Falla Total del Centro De Cómputo Principal: En este escenario se debe iniciar la recuperación de la operación en el centro alternativo de cómputo ODATA (Bogotá), cuando el evento materializado ha afectado al centro de cómputo principal (GTD Poblado) e impide la operación de los sistemas de información críticos de Visionamos, así

RESTRINGIDA

mismo cuando el tiempo para retorno a la operación normal es indeterminado o mayor frente a los tiempos exigidos por el negocio.

Se establece como Protocolo de Comunicaciones ante incidentes, fallas y contingencias el siguiente: En el evento que Visionamos identifique por cualquier medio que se presenta intermitencia o indisponibilidad que afecta la prestación de los servicios o productos del sistema, Visionamos informará la ocurrencia de tal situación.

Mientras ocurre la afectación de los servicios o productos del sistema, Visionamos podrá reportar o indicar, conforme lo vaya evidenciando, cualquiera de los siguientes aspectos: i) el actor del sistema que está experimentando la situación de falla, ii) el servicio respecto del cual se está presentando la afectación, iii) el restablecimiento del servicio, una vez superada la falla.

Es importante aclarar que bajo el modelo definido por Visionamos, la continuidad del negocio debe gestionarse bajo las directrices del riesgo operacional.

8.3.5. Procedimientos para la gestión del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

Se entiende por riesgo de LA/FT la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos, canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y/o financiación de armas de destrucción masiva, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El riesgo de LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados, estos son: el legal, reputacional, operativo y de contagio, a los que se expone la entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera cuando es utilizada para tales actividades.

Los procedimientos para la gestión del riesgo del LAFT son los siguientes:

- a) Identificación: esta etapa busca identificar los riesgos de LA/FT propios de la actividad de la Entidad.
- b) Medición o evaluación: el objetivo de esta fase es asignar una Probabilidad de Ocurrencia (Frecuencia con la que se presenta el riesgo) y un Impacto (Efecto generado una vez ocurrido el riesgo) a los riesgos identificados, como resultado de esta etapa se obtiene el Riesgo Inherente o Puro (Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles).
- c) Control: en esta etapa se determinan las medidas para controlar los riesgos inherentes, a los que se ve expuesta la Entidad, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se presenten, el resultado de esta etapa es el Riesgo Residual (Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles)
- d) Monitoreo: esta etapa permite realizar el seguimiento sobre la evolución de cada uno de los riesgos.

RESTRINGIDA

Se debe aclarar que Visionamos cumple con la normatividad vigente relacionada con el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia

8.3.6. Procedimientos para la gestión del Riesgo de Crédito y de Liquidez

Teniendo en cuenta que las EASPBVI deben establecer el modelo de gestión de riesgos con base en la identificación de los riesgos propios de la actividad, el perfil y apetito de riesgos, donde se incorporan aquellos definidos en la norma² y a los cuales puede verse expuesto en el ejercicio del objeto social, Visionamos en su calidad de EASPBVI, conforme al ámbito de aplicación definido y atendiendo la naturaleza del objeto social, declara la no aplicabilidad de contar con un sistema de administración de riesgo de crédito y liquidez. A lo sumo Visionamos, en su calidad de EASPBVI puede incurrir en riesgos sistémicos ante las posibles materializaciones de los riesgos de crédito y/o liquidez de sus Participantes. En la medida en que la EASPBVI no asume una posición propia en las operaciones que cursan por el SPBV, la gestión de los riesgos financieros prevista en el ordenamiento, se concentra prioritariamente en sus participantes, que por razón de su pertenencia al mismo mantienen en forma masiva, cíclica, regular y permanente relaciones de contraparte al tramitar órdenes de transferencia o pago que representan operaciones susceptibles de entrañar riesgos financieros y de contraparte.

Lo anterior teniendo en cuenta que Visionamos no realiza operaciones activas de crédito, lo que conlleva a la no aplicabilidad del riesgo de crédito en el SPBVI que administra³. Así mismo el obligado frente a la disposición de los recursos necesarios para honrar la compensación y liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos que son aceptadas en el SPBVI no es Visionamos en su calidad de EASPBVI, sino los Participantes dentro del SPBVI, por lo que Visionamos no incurre en riesgos de liquidez derivados de su operación de compensación y liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos⁴.

² Numeral 7 de la Parte III, Título IV, Capítulo IX de la Circular Básica Jurídica, modificada por la Circular Externa No. 20 de 2021 de la SFC, que indica: "Las EASPBV deben definir requerimientos operativos, técnicos y de seguridad proporcionales al rol y a los riesgos inherentes a la actividad que cada uno de sus Participantes ejecuta dentro del SPBV. Dichos requerimientos deben estar alineados con estándares internacionales y promover el cumplimiento de los principios definidos en el art. 2.17.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010. Las EASPBV deben realizar, de manera previa, un análisis técnico que justifique y soporte los criterios empleados para la definición de tales requerimientos."

³ Teniendo en cuenta que de conformidad con el capítulo III de la Circular 100 de la SFC, el riesgo de crédito "(...) es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones". En tanto que VISIONAMOS no hace operaciones activas de crédito, no tiene deudores que puedan incumplir alguna obligación de crédito. De acuerdo con esto VISIONAMOS no incurriría en riesgo de crédito.

⁴ De conformidad con el capítulo VI de la Circular 100 de 1995 de la SFC, el riesgo de liquidez "(...) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles" para cumplir con los flujos de caja. En este sentido se debe decir que quien eventualmente puede adolecer de una insuficiencia para cumplir con los flujos de caja que implica la

En este orden de ideas, se aclara que son los Participantes dentro del SPBVI, administrado por Visionamos, quienes pueden incurrir en riesgos de crédito y/o de liquidez, por lo que les corresponde administrarlos y gestionarlos en debida forma, de conformidad con las instrucciones que para ello imparta la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y/o el órgano competente.

Los participantes que tengan la condición de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán cumplir las normas sobre niveles de patrimonio adecuado y las relaciones mínimas de solvencia contempladas en su régimen legal propio con los alcances previstos en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Contable y Financiera y demás disposiciones que las adicionen o modifiquen. Los participantes no vigilados, en la medida en que su régimen legal propio no contemple obligaciones legales de esta naturaleza, en todo caso se entienden obligados a desarrollar su objeto observando criterios prudenciales en el manejo de los riesgos financieros asociados al mismo y a mantener niveles de liquidez y solvencia de acuerdo con el tamaño, características y volumen de su operación.

No obstante, Visionamos identifica riesgos de los Participantes que pueden convertirse en riesgos sistémicos, en la medida que su materialización impacta a más actores del ecosistema. La gestión del riesgo sistémico al cual está sujeto Visionamos como EASPBVI se presente en los numerales 8.3.3 y 8.3.4 de este reglamento.

8.3.7. Procedimientos para la gestión del Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad

Las políticas para la mitigación de los riesgos de manejo de la información que Visionamos trata y que pertenece a los Participantes o a los usuarios del SPBVI que Visionamos administra, y que pretende proteger estos datos, así como prevenir su modificación, daño o pérdida. Visionamos cumple con la normatividad legal vigente para la protección de datos personales.

Así mismo cabe aclarar que, bajo el modelo definido por Visionamos, los riesgos de la seguridad de la información y la ciberseguridad se gestionarán bajo los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la ISO27001.

compensación de órdenes de pago o transferencia de fondos no sería VISIONAMOS como EASPBV sino sus Participantes. De acuerdo con esto VISIONAMOS no incurriría en riesgo de liquidez.

9. CAUSALES DE SUSPENSIÓN, EXCLUSIÓN Y RETIRO DE UN PARTICIPANTE

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 15 y 16 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con, (i) los eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones a cargo de los Participantes y su respectiva sanción y, (ii) los procedimientos para determinar e imponer sanciones, causales de retiro, suspensión y exclusión de un Participante del SPBVI.

9.1. Causales de Suspensión de un Participante

Con el voto afirmativo de la mayoría, el Comité de Acceso de Visionamos podrá decidir la suspensión de un Participante del SPBVI, cuando se presente a su juicio una justa causa para ello. Se consideran justas causas, entre otras, las siguientes:

- a) El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Participante contenidas en el “Capítulo IV- Obligaciones y Responsabilidades de las Partes” del presente Reglamento
- b) Por haber incumplido el pago de la compensación de manera reiterada y/o de las obligaciones frente a Visionamos u otros Participantes, otros sistemas de pago o redes.
- c) Por solicitud expresa de una autoridad judicial o administrativa competente. En este caso, la suspensión podrá extenderse por el término que señale la autoridad respectiva.
- d) Cancelación de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados (RANV) para Participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera.
- e) En el caso de los Participantes no vigilados que no mantengan vigente la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC (“Attestation of Compliance”) correspondiente, no podrán seguir prestando sus servicios en el SPBVI.

9.2. Causales de Exclusión

Con el voto afirmativo de la mayoría, el Comité de Acceso de Visionamos podrá decidir la exclusión de un Participante del SPBVI, cuando se presente a su juicio una justa causa para ello. Se consideran justas causas, entre otras, las siguientes:

- a) La reiterada calificación de sus actividades como no autorizadas o inseguras por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- b) La repetida violación o inobservancia del Reglamento del SPBVI, Manual Operativo de Productos y Servicios, contratos o la ejecución de prácticas contrarias a la constitución, la ley y las regulaciones aplicables a la actividad de los Participantes, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia.
- c) La reincidencia en las causales que originen suspensión.

RESTRINGIDA

- d) La realización por parte del Participante de prácticas poco confiables o que pongan en peligro la seguridad del SPBVI.
- e) La negativa, demora o incumplimiento reiterado en el pago de las tarifas, comisiones o demás obligaciones frente a Visionamos, otros Participantes u otros sistemas de pago o redes.
- f) La inclusión de la entidad Participante, de sus accionistas, directores o administradores en los listados de control u otra que sea considerada como vinculante para Colombia frente al lavado de activos y la financiación del terrorismo o en temas relacionados con los delitos de corrupción o soborno.
- g) Por incurrir en violación a las normas sobre lavado de activos en relación con las operaciones tramitadas a través del SPBVI, previamente calificada por una autoridad competente.
- h) El deterioro patrimonial que haga temer razonablemente que el Participante incumplirá parcial o totalmente, Cuando se compruebe la intención dolosa en la condena a pena privativa de la libertad de cualquiera de sus Representantes Legales, por delitos en los que se haya utilizado al SPBVI como vehículo para cometer la conducta punible.
- i) El incumplimiento de los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, de control de fraude u otros que puedan poner en riesgo el SPBVI o a alguno de sus miembros habiendo otorgado los mecanismos, y tiempos requeridos para su cumplimiento.
- j) La liquidación o toma de posesión con fines administrativos o liquidatarios del Cliente.
- k) La ejecución de prácticas contrarias a la Constitución, la ley, los reglamentos y las regulaciones aplicables a la actividad de los Clientes, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia.
- l) Cancelación de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados (RANV) para Participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera.
- m) En el caso de los Participantes no vigilados que no mantengan vigente la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC (“Attestation of Compliance”) correspondiente, no podrán seguir prestando sus servicios en el SPBVI.

9.3. Procedimiento para para la imposición de sanciones, Suspensión y/o Exclusión de un Participante

Con este apartado se establecen los procedimientos para la imposición de sanciones, suspensión o exclusión de un Participante del SPBVI.

- a) La imposición de una sanción, suspensión y/o exclusión de un Participante será analizada por el Comité de Acceso el cual revisará los hechos que indiquen la posible configuración de las causales de suspensión y/o exclusiones descritas en el presente Reglamento y solicitará al Participante que justifique las razones que generaron el incumplimiento o la falta. Esta suspensión será notificada por Visionamos al Comité de Acceso para su conocimiento y al Representante Legal del Participante, para que la entidad realice las aclaraciones que considere convenientes.

RESTRINGIDA

- b) En el evento que la sanción a aplicar al Participante esté relacionada con la inobservancia de las obligaciones descritas en el capítulo IV “Obligaciones y responsabilidades de las partes”, el Participante tendrá cinco (5) días hábiles para controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes; cuando la sanción implique la posible exclusión del SPBVI, el Participante tendrá veinte (20) días hábiles para controvertir los hechos. Si el Comité de Acceso llegare a desestimar los argumentos y pruebas presentados por el Participante, y en caso de que este último insista en su petición, se aplicará el proceso de solución de controversias definido en el presente Reglamento, en el capítulo XIII “Proceso de solución de controversias”.
- c) La suspensión y/o exclusión será comunicada por escrito al Representante Legal de la entidad por parte del Representante legal de Visionamos, informando la sanción definida por el Comité.
- d) La suspensión y/o exclusión no liberan al Participante de las obligaciones financieras o de otra índole a su cargo que mantenga con los actores del SPBVI y con Visionamos, incluyendo las obligaciones contingentes que se descubran con posterioridad a la fecha en que se haga efectiva la suspensión y/o exclusión del Participante.

9.4. Criterios y causales de Retiro

El retiro de un Participante se aplicará teniendo en cuenta los siguientes criterios y de conformidad con las siguientes casuales:

- a) Por mutuo acuerdo entre Visionamos y el Participante.
- b) Disolución o liquidación de alguna de las partes.
- c) De manera unilateral por cualquiera de las partes en cualquier momento, para lo cual se deberá notificar a la otra parte con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha en que se desee hacer efectiva la terminación, lo que se entiende sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones a su cargo y el cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Prestación de Servicios.
- d) En los eventos en que la vinculación del Participante se sujete a un término o condición particular, la ocurrencia de la condición o el vencimiento del plazo hará efectiva el retiro del Participante.

9.5. Eventos en los cuales se configura un incumplimiento de las obligaciones de los Participantes y sus respectivas sanciones

Los siguientes serán los eventos en los cuales se configura el incumplimiento de las obligaciones del capítulo IV, especialmente el numeral 4.2, y de los numerales 9.1 y 9.2 del presente Reglamento a cargo de los Participantes y su respectiva sanción:

No.	EVENTO	SANCIÓN
1	No adherirse al presente Reglamento, el cual hace parte integral del Contrato de vinculación como Participante al SPBVI de Bajo Valor Inmediato administrado por Visionamos. El Participante es consciente que el SPBVI comprende un conjunto de acuerdos de Interoperatividad entre redes, sistemas de telecomunicaciones, sistemas tecnológicos, sistemas de	Suspensión del SPBVI

RESTRINGIDA

No.	EVENTO	SANCIÓN
	información, los cuales son de obligatorio cumplimiento, y por tanto el Participante se obliga a acatarlos en todo momento.	
2	No mantener una adecuada infraestructura de tecnología y comunicaciones para garantizar conexiones seguras en todo momento con Visionamos.	Suspensión del SPBVI
3	No contar con herramientas y procedimientos que garanticen la seguridad física y lógica de su plataforma de comunicaciones y sistemas de información.	Suspensión del SPBVI
4	No mantener la infraestructura necesaria para garantizar un adecuado esquema de autorización de las operaciones.	Suspensión del SPBVI
5	No monitorear constantemente la conectividad con Visionamos y el comportamiento de sus sistemas de autorización.	Suspensión del SPBVI
6	No responder por toda transacción autorizada o aprobada.	Suspensión del SPBVI
7	No velar por el adecuado uso de los aplicativos, canales de distribución (Datáfonos, Pin Pad, Cajeros Automáticos, entre otros) y toda la tecnología proporcionada por Visionamos.	Suspensión del SPBVI
8	Comercializar el Know How y la tecnología propiedad de Visionamos	Suspensión del SPBVI
9	No cumplir con los estándares mínimos que se definen en el presente Reglamento y además con los exigidos por las normas que aplican al sistema.	Suspensión del SPBVI
10	Para los Participantes no vigilados, no contar mantener y entregar a VISIONAMOS la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente.	Suspensión del SPBVI
11	No prestar los servicios que se tengan establecidos por el SPBVI, a los Usuarios de los demás Participantes.	Suspensión del SPBVI
12	No atender las transacciones mandatarias de naturaleza Intercooperativa.	Suspensión del SPBVI
13	No garantizar la adecuada atención de las quejas y reclamos de sus Usuarios.	Suspensión del SPBVI
14	No custodiar los logs y registros transaccionales y su aporte en caso de presentarse controversias por parte de sus Usuarios.	Suspensión del SPBVI
15	No suministrar a sus Usuarios de manera oportuna, la información correspondiente a las operaciones ordenadas por ellos, cuándo estos lo soliciten.	Suspensión del SPBVI
16	No mantener los recursos dinerarios necesarios para la atención y pago de las operaciones realizadas por sus Usuarios y garantías que exija el SPBVI	Suspensión del SPBVI

RESTRINGIDA

No.	EVENTO	SANCIÓN
	para honrar la compensación. No asumir los costos en que se incurra por algún incumplimiento en este particular.	
17	No honrar la compensación con el SPBVI y con las otras redes en los términos del presente Reglamento, y no asumir el pago de los perjuicios y sanciones que conlleve su incumplimiento bien sea total o parcial, de igual manera.	Suspensión del SPBVI
18	No cumplir con lo dispuesto por VISIONAMOS en su esquema de garantías con el fin de evitar daños al SPBVI ante la posible materialización de riesgos de los Participantes	Suspensión del SPBVI
19	En caso de presentarse novedades resultantes del proceso de conciliación, no reportar esta situación al administrador del SPBVI, por los medios de comunicación establecidos.	Suspensión del SPBVI
20	No conocer a sus clientes conforme a la ley, y adoptar y no poner en práctica las políticas para la prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así como para la prevención del fraude.	Suspensión del SPBVI
21	No implementar y mantener un sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo (SARLAFT), para prevenir al SPBVI contra este tipo de actos, en los términos definidos por la legislación colombiana.	Suspensión del SPBVI
22	No contar con una política de tratamiento y protección de datos personales, conforme a los términos establecidos por la Ley de Protección de Datos y sus Decretos reglamentarios.	Suspensión del SPBVI
23	No informar a sus Usuarios respecto de sus tarifas y comisiones de manera oportuna según lo contemplado en las normas vigentes, a través de su página web o de los medios de comunicación que considere convenientes.	Suspensión del SPBVI
24	No informar a sus beneficiarios el plazo máximo en el cual pondrán a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.	Suspensión del SPBVI
25	No mantener adecuados planes de continuidad y contingencia y de seguridad informática, debidamente documentados y aprobados por el órgano competente, para garantizar la continuidad de su operación en el SPBVI; y/o no ponerlos a disposición de Visionamos.	Suspensión del SPBVI
26	No cumplir con las disposiciones legales que apliquen a ella como emisora de tarjetas débito y/o crédito, según lo estipulado en los términos definidos por en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, estatuto de protección al consumidor y las instrucciones de las entidades de control.	Suspensión del SPBVI.
27	Incurrir en conductas de fraude interno y/o externo o actos o conductas que tienen como resultado de defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos a nombre de la entidad; o incurrir en cualquier conducta	Suspensión del SPBVI

RESTRINGIDA

No.	EVENTO	SANCIÓN
	que comprometa la integridad y reputación del SPBVI como es el caso de prácticas corruptas en el ámbito público o privado.	
28	No destinar fondos específicos y/o contratar pólizas que permitan cubrir los eventos de fraude	Suspensión del SPBVI
29	No informar a Visionamos modalidades de fraude que se presenten a sus Usuarios, posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas que por sus características represente una amenaza o pueda ser replicado contra otros Participantes del sistema. No contribuir con la divulgación de las medidas preventivas que deberán tener en cuenta sus Usuarios, así como de fomentar una cultura acerca de la prevención del fraude.	Suspensión del SPBVI
30	No colaborar con Visionamos en aquello que resulte necesario para la mejor ejecución del presente Reglamento.	Suspensión del SPBVI
31	No pagar oportunamente a Visionamos los valores que se generen por los diferentes servicios que preste el SPBVI, definidos en la Circular de Tarifas.	Suspensión del SPBVI
32	No responsabilizarse de cualquier petición, queja, reclamo, demanda o controversia que inicie cualquier Usuario originada por las transacciones que el Participante autorice directamente o a través de su tercero autorizador, así como cualquier pérdida de información o de datos de sus Asociados y/o Clientes producto de la prestación de este servicio.	Suspensión del SPBVI
33	No hacer entrega en el tiempo estipulado de la información y soportes solicitados por Visionamos, otras redes y/o autoridades competentes, de forma que permita atender los reclamos o controversias originadas por operaciones de sus Usuarios y/o los de otras redes.	Suspensión del SPBVI
34	Para los Participantes no vigilados, por el evento de la suspensión de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados -RANV-.	Suspensión del SPBVI
35	Haber incumplido el pago de la compensación de manera reiterada y/o de las obligaciones frente a Visionamos u otros Participantes, otros sistemas de pago o redes.	Suspensión del SPBVI
36	Por solicitud expresa de una autoridad judicial o administrativa competente.	Suspensión del SPBVI
37	Incumplir las obligaciones de los Participantes relacionados con el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas	Suspensión del SPBVI
38	Por la reiterada calificación de sus actividades como no autorizadas o inseguras por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).	Exclusión del SPBVI
39	La repetida violación o inobservancia del Reglamento del SPBVI, Manual Operativo de Productos y Servicios, Contratos o la ejecución de prácticas contrarias a la constitución, la ley y las regulaciones aplicables a la actividad	Exclusión del SPBVI

RESTRINGIDA

No.	EVENTO	SANCIÓN
	de los Participantes, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia.	
40	La reincidencia en las causales que originen suspensión.	Exclusión del SPBVI
41	La realización por parte del Participante de prácticas poco confiables o que pongan en peligro la seguridad del SPBVI.	Exclusión del SPBVI
42	La negativa, demora o incumplimiento reiterado en el pago de las tarifas, comisiones o demás obligaciones frente a Visionamos, otros Participantes u otros sistemas de pago o redes	Exclusión del SPBVI
43	La inclusión de la entidad Participante, de sus accionistas, directores o administradores en los listados de control u otra que sea considerada como vinculante para Colombia frente al lavado de activos y la financiación del terrorismo o en temas relacionados con los delitos de corrupción o soborno	Exclusión del SPBVI
44	Incurrir en violación a las normas sobre lavado de activos en relación con las operaciones tramitadas a través del SPBVI, previamente calificada por una autoridad competente.	Exclusión del SPBVI
45	El deterioro patrimonial que haga temer razonablemente que el Participante incumplirá parcial o totalmente, en el evento que esté advertido de su situación y no constituya dentro del término definido por Visionamos, las garantías exigidas y a satisfacción del SPBVI.	Exclusión del SPBVI
46	Cuando se compruebe la intención dolosa en la condena a pena privativa de la libertad de cualquiera de sus Representantes Legales, por delitos en los que se haya utilizado al SPBVI como vehículo para cometer la conducta punible.	Exclusión del SPBVI
47	Incumplimiento de los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, de control de fraude u otros que puedan poner en riesgo el SPBVI o a alguno de sus miembros habiendo otorgado los mecanismos, y tiempos requeridos para su cumplimiento.	Exclusión del SPBVI
48	Liquidación o toma de posesión con fines administrativos o liquidatarios del Cliente. La ejecución de prácticas contrarias a la Constitución, la ley, los reglamentos y las regulaciones aplicables a la actividad de los Clientes, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia.	Exclusión del SPBVI
49	Para los Participantes no vigilados por la SFC, la cancelación de la inscripción en el registro de adquirentes no vigilados -RANV-.	Exclusión del SPBVI

10. CONFLICTOS DE INTERÉS

Con este capítulo se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 2.17.2.1.12 y 2.17.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010, en relación con las políticas y procedimientos para prevenir, administrar y revelar conflictos de interés de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.17.2.1.15 del Decreto 2555 de 2010.

10.1. Conflictos de interés en el SPBVI

Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona teniendo que tomar una decisión respecto de un acto o negocio, o pudiendo incidir en su adopción, se encuentra frente a dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí, de tal modo que cualquier alternativa de conducta por la que opte conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

Los conflictos de interés pueden presentarse en cualquiera de los administradores y la existencia de ellos no es por sí misma censurable; no obstante, el actuar en situación de conflicto de interés, sin que éste sea revelado y administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas, de allí que se espere del órgano de administración cuando se está frente a un conflicto de interés real o aparente que tome las medidas necesarias para mitigarlo, de forma que no se afecten la objetividad e imparcialidad necesarias e indispensables para la adecuada toma de decisiones.

Es por esto que Visionamos en el cumplimiento de lo señalado por el ente regulador y con el fin de mitigar los posibles conflictos de interés adopta una estructura de gobierno corporativo adecuada para la debida administración y funcionamiento del sistema, incluida la adopción de políticas y procedimientos necesarios y suficientes para la correcta gestión de los conflictos de interés que se presenten en el desarrollo de su actividad; es por esto que las políticas, normas y reglas señaladas en el Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos⁵, se deben respetar y aplicar de forma preventiva y exhaustiva tanto por los administradores, empleados y Participantes, en beneficio del SPBVI. El Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos hace parte de este Reglamento de funcionamiento, como anexo. Para efectos de jerarquía e interpretación, las disposiciones del presente Reglamento tienen primacía y son prevalentes respecto de lo establecido en el Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos.

10.2. Conflictos de interés en desarrollo de la actividad de Proveedor de Servicios de Pago

Visionamos como administrador de sistemas de pago si decide incursionar en la actividad de proveedor de servicios de pago de adquirentes o entidades emisoras, tiene establecidas las siguientes políticas:

⁵ El Manual de Gobierno Corporativo puede ser consultado en el link <https://www.visionamos.com/nosotros/codigo-de-gobierno-corporativo/>

RESTRINGIDA

- a) No bloqueará arbitrariamente el procesamiento y trámite de las órdenes de pago o transferencia de fondos de otros Participantes del mismo SPBVI.
- b) Se abstendrá de restringir arbitrariamente la entrada de nuevas entidades y aplicará las mismas condiciones y el mismo tratamiento a todas las órdenes de pago o transferencia de fondos ejecutadas en el SPBVI.
- c) No suministrará información privilegiada y/o confidencial que conozca con ocasión de las actividades que desarrolla a emisores, adquirientes o proveedores de servicios de pago.
- d) Visionamos no condicionará la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios y viceversa.
- e) Ofrecerá sus servicios de manera desagregada y cobrará tarifas individuales por cada servicio.
- f) Mantendrá separada la actividad que desarrolle como Proveedor de Servicios de Pago de la que constituye su función principal de compensación y liquidación de las operaciones dentro del SPBVI.
- g) Aplicará las reglas para que la realización simultánea de actividades en el SPBVI no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación;
- h) Definirá reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.
- i) Implementará mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los Participantes y demás actores del SPBVI sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad; de igual manera para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente.

10.3. Conflictos de interés en desarrollo de la actividad de Iniciación de pagos

Visionamos como administrador de sistemas de pago, tiene establecidas las siguientes reglas en cuanto a la iniciación de pagos:

- a) De conformidad con el artículo 2.17.4.1.2 del Decreto 2555 de 2010, no bloqueará arbitrariamente el acceso de iniciadores de pago a sus sistemas y aplicará las mismas condiciones y el mismo tratamiento a todas las órdenes de pago iniciadas por los iniciadores que hagan parte del SPBVI.
- b) En atención al artículo 2.17.4.1.2 del Decreto 2555 de 2010, no bloqueará arbitrariamente las órdenes de pago iniciadas por los iniciadores de pago. Así mismo, se abstendrá de pactar la exclusividad en la prestación de sus servicios.
- c) En concordancia con el artículo 2.17.4.1.4 del Decreto 2555 de 2010, no condicionará la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios y viceversa.
- d) Ofrecerá sus servicios de manera desagregada y cobrará tarifas individuales por cada servicio.
- e) En ningún caso podrá restringir la contratación de servicios con sus competidores.
- f) Podrá usar la información a la que tengan acceso en el desarrollo de la actividad de iniciación para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo

RESTRINGIDA

dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen

- g) Aplicará las reglas establecidas en el numeral 10.6.3 de este reglamento para que la realización simultánea de actividades en el SPBVI no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación;
- h) Aplicará las reglas establecidas en el numeral 10.6.4 del presente reglamento relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.
- i) Implementará mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los Participantes y demás actores del SPBVI sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por la entidad de conformidad con el acápite 10.6.5.

10.4. Mecanismos de prevención de conflicto de interés

Visionamos, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, empleados, los consejeros y colaboradores tienen la obligación de evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de Visionamos. Con el fin de que se puedan evitar situaciones que puedan generar conflictos de interés, se debe observar durante su desempeño, entre otras actuaciones, las siguientes obligaciones especiales:

- a) Obrar de buena fe, con lealtad, imparcialidad y diligencia en el desarrollo de su gestión, velando siempre por la protección de los intereses de Visionamos.
- b) Todas las operaciones, acciones y decisiones que se realicen estarán basadas en el respeto y acatamiento a la ley colombiana, al sistema financiero nacional, los Estatutos de Visionamos, reglamentos, directrices, procedimientos, políticas internas, principios, valores y demás disposiciones de carácter legal o de carácter interno que sean aplicables, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales. Lo anterior debe ser acatado por todos los colaboradores, en especial, aquellos que por su contacto directo con los Clientes/Asociados, labores de control o de relación jerárquica, les caben funciones particulares en la prevención y detección del lavado de activos.
- c) Colaborar decididamente con las áreas de control de Visionamos, con el fin de prevenir que la Entidad sea objeto de prácticas delictivas.
- d) No realizar o encubrir actividades contrarias a la ley o la ética o que puedan comprometer el nombre o prestigio de Visionamos, ya sea por acciones directas en el desempeño de las funciones propias del cargo o indirectamente.
- e) No utilizar el nombre de Visionamos en la realización de actividades personales, y abstenerse de efectuar todas aquellas que interfieran con el horario de trabajo, su rendimiento o el cumplimiento de sus labores.
- f) Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y debe reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al lector a engaño, a cometer algún error o tomar una mala decisión.

RESTRINGIDA

- g) Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje es de carácter CONFIDENCIAL, corresponde mantener la honestidad y la integridad en el manejo de esta, por lo que nunca se podrá utilizar para beneficio propio o de terceros. Es obligatorio para todos los colaboradores conocer y seguir todas las políticas y procedimientos estipulados por Visionamos.
- h) No usar su influencia para favorecer indebidamente a familiares, amigos o personas vinculadas en cualquier forma a nosotros o para desfavorecer a otros.
- i) En las relaciones con los colaboradores de las Entidades Participantes, dueñas, contratistas o proveedores, actuales o potenciales, evitaremos vínculos o situaciones que afecten en forma material el sano juicio. Esta relación debe basarse en los principios y valores institucionales de Visionamos, y por ningún motivo se ha de permitir que, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornar a un colaborador de la Entidad.
- j) Rehusar a aceptar, solicitar o exigir en forma directa o indirecta cualquier clase de invitación, obsequio en especie o dinero, servicio, préstamo, donación, viaje, favor o remuneración a cualquier título, que pueda influir o afectar la objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones propias del cargo, el desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus deberes.

De manera excepcional podrán recibir regalos, atenciones o gratificaciones siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Sean regalos promocionales como sombrillas, gorras, lapiceros, calendarios, etc. que sean representativos para alguna Entidad.
 - Sean invitaciones a eventos relacionados con el propósito del negocio.
 - Que los obsequios o atenciones no tengan una intención inapropiada de influenciar el desempeño de las funciones del colaborador.
 - Los obsequios e invitaciones que reciban los colaboradores con ocasión y en desarrollo de sus funciones, que sean de alto valor, que su valor no se encuentre determinado o es imposible determinarlo, o que se tenga duda de recibirlo o no, deberán darse a conocer a su superior inmediato quien lo informará al Subgerente, para evaluar la situación y descartar que se trate de una situación generadora de Conflicto de interés.
- k) Informar inmediatamente las relaciones familiares, sentimentales y/o de negocios con asociados, administradores, clientes, proveedores y/o funcionarios.
 - l) No influir directa o indirectamente en las decisiones de la compañía relacionadas con terceros (clientes, proveedores, entre otros), cuando exista relación personal, comercial o financiera con estos.
 - m) No utilizar la condición de funcionarios de la compañía, con el fin de obtener beneficios en diligencias y/o asuntos personales.
 - n) No utilizar los recursos de la compañía, tales como su nombre, información, activos, tiempo, entre otros, únicamente en actividades inherentes al objeto social y/o promovidas por la compañía.
 - o) No desarrollar actividades paralelas, que puedan afectar las obligaciones y compromisos adquiridos como funcionarios.

RESTRINGIDA

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

Independencia en las decisiones: Los miembros de los órganos de gobierno y dirección y el representante legal de Visionamos adoptarán sus decisiones exclusivamente en función de los intereses de la compañía, sin satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

Información privilegiada: La información que se comparte en desarrollo de las reuniones de los órganos de gobierno debe utilizarse para atender las necesidades de Visionamos, en este sentido las discusiones que se desarrollen al interior de los órganos de gobierno y dirección no deben ser utilizadas para satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

10.5. Situaciones y conductas generadoras de conflicto de interés

Para efectos de este Reglamento los conflictos de intereses serán divididos en tres, por un lado, los sobrevinientes que serán tratados en el artículo 10.5.1, por otro lado, los conflictos de intereses específicos para el Consejo de Administración que serán identificados, particularmente, en el numeral 10.5.2 y finalmente, en cumplimiento del artículo 2.17.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010 las situaciones de conflicto de interés con ocasión a la actividad de iniciación de pagos, en el numeral 10.5.3

10.5.1. Situaciones de conflictos de interés sobrevinientes

- a) Las decisiones sobre inversiones cuando la persona que las adopta es representante legal, consejero, administrador o socio con una participación superior al cinco por ciento (5%) de la Entidad contraparte o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- b) La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo o colaborador de Visionamos ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el párrafo anterior o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social.
- c) La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a directivos o colaboradores de Visionamos, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- d) Otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco.
- e) Recibir dinero, por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada.
- f) Durante los procesos de selección por parte del área de Gestión de Personas, el candidato aspirante a formar parte de la Entidad tenga parentesco con un colaborador, de la siguiente manera:

GRADOS DE PARENTESCO POR CONSANGUINIDAD	
Primer Grado	Padre / Madre / Hijos
Segundo Grado	Hermanos
Tercer Grado	Tíos / Sobrinos
Cuarto Grado	Primos
GRADOS DE PARENTESCO POR AFINIDAD	
Primer Grado	Conyuge / Compañero Permanente / Suegros
Segundo Grado	Cuñados
Tercer Grado	Sobrinos Políticos
Cuarto Grado	Primos Políticos
GRADOS DE PARENTESCO POR ADOPCIÓN	
Único Grado	Hijos Adoptivos

- g) Un Directivo o cualquier colaborador que desde su posición influya, ya sea directa o indirectamente, en decisiones relativas a condiciones laborales de un miembro de su familia (Ejemplo: contratación, asignaciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, compensación, entre otros.
- h) Si un colaborador se encuentra en estado de interdicción judicial o inhabilitado por una sanción disciplinaria o penal, o suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de ésta, cuando el cargo a desempeñar se relacione con la misma.

La anterior descripción de situaciones generadoras de conflicto de interés es estrictamente enunciativa por lo que habrá conflicto de interés, en consecuencia, siempre que concurren los elementos de la definición consignada en el presente Reglamento.

10.5.2. Situaciones de conflictos de interés en lo que podría estar inmerso el Consejo de Administración

Además de las reglas definidas en el numeral 10.5.1 sobre conflictos de interés sobrevinientes, a continuación, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmerso el Consejo de Administración, en razón de sus funciones:

Respecto de las funciones relacionadas con la delegación en una persona o un grupo de personas de las funciones que estime convenientes, dentro de las cuales se encuentran las de: a) nombrar de entre sus miembros principales el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario; b) Nombrar el Gerente General, fijarle su remuneración y removerlo si hubiere lugar a ello; c) Crear, conformar y reglamentar Comités Especiales permanentes, o Comisiones temporales, para que cumplan determinadas funciones o para atender programas o servicios de Visionamos; d) Designar el Oficial de Cumplimiento con las calidades y requisitos requeridos para ocupar dicho cargo; e) Crear y conformar los Comités Especiales que estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones,

RESTRINGIDA

asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento.

Así como las funciones relacionadas con dirigir y controlar todos los negocios de la sociedad, dentro de las que se encuentran las de a) Aprobar la apertura de las dependencias administrativas o de servicios en lugares distintos a los del domicilio principal y darles su reglamentación; b) Fijar el límite de autorizaciones al Gerente General para celebrar contratos, o para realizar operaciones, o para efectuar Inversiones como representante legal de Visionamos; c) Decidir sobre la vinculación de Visionamos a otras entidades o sobre su participación en la constitución o en la propiedad de otras empresas, o sobre la celebración de convenios o alianzas con otras entidades; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de Visionamos como proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor, como en el caso de las funciones delegadas al respectivo comité que se encarga del acceso al SPBVI .

Asimismo, el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (Visionamos en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor) está siendo asignado.

El Consejo de Administración cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de Visionamos como proveedor de servicios de pago, como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o iniciador de pagos.

Respecto de las funciones relacionadas con aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de Visionamos, así como los reglamentos internos de la entidad, y los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales Visionamos prestará sus servicios, dentro de las cuales se encuentran las de: a) aprobar el Plan Estratégico de Desarrollo, el Plan Operativo Anual, el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, la planta de personal y el nivel de remuneración de cargos; b) aprobar la reglamentación de cada programa o servicio que desarrolle Visionamos; c) aprobar el manual de procedimientos que comprenda medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que Visionamos pueda ser utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo; d) establecer las políticas y directrices generales para prevenir el Lavado de Activos y financiación del terrorismo; e) elaborar y adoptar formalmente el Código de Conducta que genere conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la entidad; f) aprobar el Reglamento del SPBVI, y definir las directrices y políticas que conforme con Ley sean necesarias para la administración de sistemas de pago de bajo valor; así como las funciones relacionadas con darse su propio reglamento tal como la función g) aprobar su propio reglamento y fijar el calendario de reuniones ordinarias para el período; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés en lo relacionado con el acceso de los Participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago, como

RESTRINGIDA

Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor o como iniciador de pagos, para lo cual, se concibió la creación del comité de acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada Participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede Visionamos bajo los diferentes roles en los que la entidad como administrador del SPBVI, en calidad de proveedor de servicios de pago.

En general los conflictos de interés en los que puede estar inmerso el Consejo de Administración de Visionamos y sus miembros se mitigan gracias a las disposiciones de gobierno corporativo relacionadas con la conformación del mismo, que implica la inclusión de un número determinado de miembros independientes que reúnen ciertas calidades específicas y que proporcionan objetividad e independencia en sus decisiones; en concordancia con el Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos⁶.

10.5.3 Situaciones y conductas generadoras de conflicto de interés en la iniciación de pagos

De conformidad con el artículo 2.17.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010, la actividad de iniciación de pagos podrá ser desarrollada por los establecimientos de crédito, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos -SEDPEs-, las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor y por sociedades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En consecuencia, en este párrafo se desarrollan los posibles escenarios de conflicto de interés en el que puede verse inmerso un accionista, empleado, el consejo de administración y Visionamos en el marco de esta actividad.

- a) Las decisiones sobre inversiones cuando la persona que las adopta es representante legal, consejero, administrador o socio con una participación superior al cinco por ciento (5%) de una entidad que desarrolle la actividad de iniciación de pagos o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- b) La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a personas jurídicas que desarrollen la actividad de iniciación de pagos, respecto de las cuales un directivo o colaborador de Visionamos ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el párrafo anterior o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social.
- c) La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a directivos o colaboradores de Visionamos, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil que desarrollen la actividad de iniciación de pagos.

⁶ El Manual de Gobierno Corporativo puede ser consultado en el link <https://www.visionamos.com/nosotros/codigo-de-gobierno-corporativo/>

RESTRINGIDA

- d) Otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco relacionadas con la actividad de iniciación de pagos de Visionamos o de la contraparte.
- e) Recibir dinero, por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada en la actividad de iniciación de pagos.
- f) Cuando durante los procesos de selección por parte del área de Gestión de Personas para la actividad de iniciación de pagos, el candidato aspirante a formar parte de la Entidad tenga parentesco con un colaborador, de la siguiente manera:

GRADOS DE PARENTESCO POR CONSANGUINIDAD	
Primer Grado	Padre / Madre / Hijos
Segundo Grado	Hermanos
Tercer Grado	Tíos / Sobrinos
Cuarto Grado	Primos
GRADOS DE PARENTESCO POR AFINIDAD	
Primer Grado	Cónyuge / Compañero Permanente / Suegros
Segundo Grado	Cuñados
Tercer Grado	Sobrinos Políticos
Cuarto Grado	Primos Políticos
GRADOS DE PARENTESCO POR ADOPCIÓN	
Único Grado	Hijos Adoptivos

- g) Un Directivo o cualquier colaborador que desde su posición influya, ya sea directa o indirectamente, en decisiones relativas a condiciones laborales de un miembro de su familia (Ejemplo: contratación, asignaciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, compensación, entre otros.
- h) Si un colaborador se encuentra en estado de interdicción judicial o inhabilitado por una sanción disciplinaria o penal, o suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de ésta en el marco de las actividades de iniciación de pagos, cuando el cargo a desempeñar se relacione con la misma.

La anterior descripción de situaciones generadoras de conflicto de interés es estrictamente enunciativa por lo que habrá conflicto de interés, en consecuencia, siempre que concurren los elementos de la definición consignada en el presente Reglamento.

Además, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmerso el Consejo de Administración, debido a sus funciones en el desarrollo de la actividad de iniciación de pagos:

Respecto de las funciones relacionadas con la delegación en una persona o un grupo de personas de las funciones que estime convenientes, dentro de las cuales se encuentran las de: a) nombrar de entre sus miembros principales el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario; b) Nombrar el

RESTRINGIDA

Gerente General, fijarle su remuneración y removerlo si hubiere lugar a ello; c) Crear, conformar y reglamentar Comités Especiales permanentes, o Comisiones temporales, para que cumplan determinadas funciones o para atender programas o servicios de Visionamos; d) Designar el Oficial de Cumplimiento con las calidades y requisitos requeridos para ocupar dicho cargo; e) Crear y conformar los Comités Especiales que estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones, asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento.

Así como las funciones relacionadas con dirigir y controlar aspectos relacionados con el negocio de iniciación de pagos de la sociedad, dentro de las que se encuentran las de a) Aprobar la apertura de las dependencias administrativas o de servicios en lugares distintos a los del domicilio principal y darles su reglamentación; b) Fijar el límite de autorizaciones al Gerente General para celebrar contratos, o para realizar operaciones, o para efectuar Inversiones como representante legal de Visionamos; c) Decidir sobre la vinculación de Visionamos a otras entidades o sobre su participación en la constitución o en la propiedad de otras empresas, o sobre la celebración de convenios o alianzas con otras entidades; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de Visionamos como iniciador de pagos y como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor, como en el caso de las funciones delegadas al respectivo comité que se encarga del acceso al SPBVI.

Asimismo, el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (Visionamos en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor) está siendo asignado.

El Consejo de Administración cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de Visionamos como PSP, como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o iniciador de pagos.

Respecto de las funciones relacionadas con aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de Visionamos, así como los reglamentos internos de la entidad, y los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales Visionamos prestará sus servicios de iniciación de pagos, dentro de las cuales se encuentran las de: a) aprobar el Plan Estratégico de Desarrollo, el Plan Operativo Anual, el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, la planta de personal y el nivel de remuneración de cargos; b) aprobar la reglamentación de cada programa o servicio que desarrolle Visionamos; c) aprobar el manual de procedimientos que comprenda medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que Visionamos pueda ser utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo; d) establecer las políticas y directrices generales para prevenir el Lavado de Activos y financiación del terrorismo; e) elaborar y adoptar formalmente el Código de Conducta que genere conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la entidad; f) aprobar el Reglamento del SPBVI, y definir las directrices y políticas que conforme con Ley sean necesarias

RESTRINGIDA

para la administración de sistemas de pago de bajo valor; así como las funciones relacionadas con darse su propio reglamento tal como la función g) aprobar su propio reglamento y fijar el calendario de reuniones ordinarias para el período; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés en lo relacionado con el acceso de los Participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago, como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor o como iniciador de pagos, para lo cual, se concibió la creación del comité de acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada Participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede Visionamos con ocasión a las diferentes actividades que realiza.

En general los conflictos de interés en los que puede estar inmerso el Consejo de Administración de Visionamos y sus miembros se mitigan gracias a las disposiciones de gobierno corporativo relacionadas con la conformación del mismo, que implica la inclusión de un número determinado de miembros independientes que reúnen ciertas calidades específicas y que proporcionan objetividad e independencia en sus decisiones; en concordancia con el Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos⁷.

10.6. Manejo de situaciones generadoras de conflicto de interés

Cuando cualquier directivo o colaborador de Visionamos, se encuentre en una situación que, de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente Reglamento, constituya un conflicto de interés, deberá hacerlo saber inmediatamente a la instancia superior o en su defecto a la Gerencia General de Visionamos, quien decidirá si existe un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto, y con el fin de que ésta tome las medidas necesarias para redimir y superar el conflicto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés.

El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de Visionamos. Para el manejo de situaciones generadoras de conflicto de interés se deben tener en cuenta los siguientes casos:

Subgerentes y Directivos: Si por alguna razón un Subgerente o Directivo incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En consecuencia, deberán declararse impedidos frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. Así mismo, deberá abstenerse de participar en cualquier asunto relacionado con este impedimento.

⁷ El Manual de Gobierno Corporativo puede ser consultado en el link <https://www.visionamos.com/nosotros/codigo-de-gobierno-corporativo/>

Colaboradores: La manifestación deberá efectuarse al Subgerente y/o Director y/o Coordinador de Área relacionado, quien asumirá el análisis del caso para tomar las medidas apropiadas.

Gerente General: Si por alguna razón el Gerente incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En consecuencia, deberá declararse impedido frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada por el Consejo de Administración.

Miembros principales y suplentes del Consejo de Administración: Si por alguna razón un miembro principal o suplente del Consejo de Administración incurre en un conflicto de interés, deberá informarlo y apartarse de la decisión del Consejo de Administración.

Cuando se evidencie un conflicto de interés el Subgerente iniciará un proceso de investigación para determinar el impacto y el nivel de responsabilidad y, de ser necesario, iniciar un proceso disciplinario.

En todos los casos la persona o instancia a quien corresponda finalmente la adopción de la determinación deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación, verificando, según el caso, la viabilidad, rentabilidad, conveniencia de la misma y, de ser necesario, autorizándola en condiciones normales sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en el presente Reglamento.

Dado lo anterior y en cumplimiento de las cargas regulatorias impuestas por el artículo 2.17.2.1.15 del Decreto 2555 de 2010, es necesario incluir una sección específica de políticas y procedimientos para identificar, prevenir, administrar y revelar conflictos de interés que puedan derivar de las relaciones aquí previstas.

10.6.1. Identificación de las situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, y empleados y la forma de administrarlos.

En cuanto a la identificación de situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, asociados, miembros del Consejo de Administración, y empleados; se puede encontrar en la sección 10.5 de este Reglamento. Lo que tiene que ver con la forma de administrar dichos conflictos de interés se puede encontrar en la sección 10.6 de este Reglamento.

10.6.2. Reglas para que la realización simultánea de actividades en el SPBVI no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.

RESTRINGIDA

En concordancia con lo estipulado por los artículos 2.17.2.1.14 y 2.17.2.1.16 del Decreto 2555 de 2010 las reglas para que la realización simultánea de actividades en el SPBVI no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación son las siguientes:

- Dado que Visionamos desarrolla actividades en calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor no podrá desarrollar la actividad de adquirencia ni ser entidad emisora, en los términos del Decreto 2555 de 2010. No obstante, podrá ser proveedora de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras o iniciador de pagos, observando las siguientes reglas:
 - Visionamos en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
 - En ningún caso Visionamos podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa.
 - En el mismo sentido Visionamos, en su calidad de Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor no podrá obligar a los Participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ella, en ningún caso, a contratar a uno o varios proveedores o iniciadores de servicios de pago. En consecuencia, los adquirentes podrán contratar al proveedor de servicios de pago que consideren conveniente para el conocimiento e identificación de los comercios.
 - Visionamos en ningún caso podrá restringir la contratación de servicios con sus competidores.
 - De conformidad con el artículo 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010 Visionamos podrá usar la información a la que tenga acceso en el desarrollo de alguna de las actividades autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.
 - Visionamos deberá contar con una separación decisoria, física y operativa entre las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, conforme a lo estipulado
 - Visionamos, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá contar con los mecanismos de solución de conflictos de interés del artículo 2.17.2.1.15 del Decreto 2555 de 2010.
- De conformidad con lo dispuesto en la Circular 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que modifica la Circular Básica Jurídica y el Decreto 2555 de 2010, las Entidades Administradoras de sistemas de pago de bajo valor que, de conformidad con lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan

RESTRINGIDA

sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
 - Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
 - El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
 - Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.
 - Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un SPBVI.
- De conformidad con la Circular 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que modifica la Circular Básica Jurídica, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de los pagos. Para el efecto, las Entidades Administradoras de sistemas de pago de bajo valor deben adelantar: a) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o b) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

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

- a) La información que se procese almacene y/o transmita por Visionamos como actor dentro de un SPBVI de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de SPBVI.
- b) No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de Visionamos a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuestos las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008 y sus Decretos reglamentarios.
- c) Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en los diferentes Manuales de Visionamos que reglamenten la materia.

RESTRINGIDA

- d) Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de Visionamos en su rol de proveedor de servicios de pago y a Visionamos en su rol de Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
- e) Los usuarios del sistema de información o cualquier empleado de Visionamos que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes servicios que presta Visionamos en su calidad de proveedor de servicios de pago y los servicios que presta Visionamos en su calidad de Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor.

10.6.4. Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los Participantes y demás actores del SPBVI sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por Visionamos.

- a) Todo asociado, administrador o funcionario de Visionamos que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los Participantes o actores del SPBVI, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, lo anterior en concordancia con lo estipulado en el numeral 10.2.3. de este Reglamento.
- b) El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de Visionamos.
- c) El Consejo de Administración o quien corresponda, adoptará una decisión acorde de sí existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el SPBVI. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los Participantes y demás actores del SPBVI involucrados en el conflicto de interés.

10.6.5. Mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente, conforme a lo estipulado en el Capítulo X de este Reglamento.

- a) Visionamos implementará mecanismos de separación funcional, decisoria, física y operativa que permitan independizar los órganos, estructuras, cadena de información, sistema de información, toma de decisiones, entre otros; de las actividades de compensación y liquidación de los demás servicios que Visionamos presta en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago.
- b) Mediante el uso de protocolos de intercambio de información, Visionamos independizará las áreas de la Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor y de los proveedores de

RESTRINGIDA

servicios de pago permitiendo que la información recibida como proveedor de servicios de pago no sea utilizada, sino para lo estrictamente necesario en el proceso de liquidación y compensación.

- c) Asimismo, debe existir una marcación de los ID de usuarios del sistema de información que permita diferenciar los roles asignados en las decisiones de Visionamos directamente en el sistema de información, en su rol de proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor.
- d) Por su parte, los descriptores o manuales de funciones de los puestos de trabajo deben contar con una actualización constante donde se incluyan y diferencien los servicios de Visionamos en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor. Esto implica una separación de roles y perfiles para aquellos colaboradores que participen en las actividades de negocio de compensación, liquidación y aquellas relacionadas con los proveedores de servicios de pago.
- e) Finalmente, los administradores y órganos de decisión de Visionamos tomarán sus decisiones de manera independiente, teniendo en cuenta el rol asignado en cualquiera de las actividades de Visionamos, ya sea como proveedor de servicio de pago, como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor o como iniciador de pagos. Los servicios prestados por Visionamos deberán estar separados operativa y físicamente de acuerdo con sus diferentes roles como proveedor de servicios de pago y/o como Entidad Administradora de sistemas de pago de bajo valor.

11. MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS PARTICIPANTES

Con parte de este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, en relación con las políticas y procedimientos para el manejo de la confidencialidad y la provisión e información a los Participantes; así como los compromisos que adquiere VISIONAMOS para proteger la información y los datos de los usuarios y Participantes del sistema y prevenir su modificación, daño o pérdida.

11.1. Seguridad de la información

Consciente de la importancia de la seguridad de la información, Visionamos contempla prácticas exitosas incorporadas a partir de estándares internacionales de seguridad de la información y ciberseguridad que ha elegido para su cumplimiento o referencia, así como lineamientos externos definidos por los diferentes entes de control que regulan las actividades. Dentro de las normas internacionales se contemplan las siguientes:

- **PCI DSS Versión 3.2:** Este estándar proporciona una referencia de requisitos técnicos y operativos desarrollados para proteger los datos de cuentas. PCI DSS se aplica a todas las

RESTRINGIDA

entidades que participan en el procesamiento de las tarjetas de pago, entre las que se incluyen comerciantes, procesadores, adquirentes, entidades emisoras y proveedores de servicios.

- **EMV:** es un estándar de interoperabilidad de tarjetas IC ("Tarjetas con circuito integrado") y TPV con soporte de circuito integrado, para la autenticación de pagos mediante tarjetas de débito. El nombre EMV es un acrónimo de "Europay MasterCard VISA", las tres compañías que inicialmente colaboraron en el desarrollo del estándar.
- **ISO/IEC 27001:** es una norma internacional de Seguridad de la Información que pretende asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización y de los sistemas y aplicaciones que la tratan.
- **ISO/IEC 27032 Gestión de la Ciberseguridad:** Estándar internacional que se define como la protección de la privacidad, integridad y accesibilidad de la información de datos en el Ciberespacio.
- Los Participantes deben dar cumplimiento a los requerimientos que realice Visionamos en relación a estas normas, las reguladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las establecidas por las franquicias.

11.2. Protección de la información

Visionamos determina la información como uno de los activos más importantes y, por lo tanto, declara la seguridad de la información y la ciberseguridad como aspectos fundamentales para el logro de sus objetivos estratégicos. En desarrollo de lo anterior, se compromete con la protección y el aseguramiento de la información que gestiona física y digitalmente, que permitan el desarrollo de sus operaciones y las de sus Participantes en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

11.2.1. Protección de Datos Personales (Habeas Data)

Visionamos a través de las políticas y procedimientos del tratamiento de datos personales, establece las condiciones a desarrollar para el adecuado tratamiento de los datos personales bajo su responsabilidad, los cuales constan en un lenguaje claro y sencillo y son puestos en conocimiento de los titulares de los datos a través de su página web.

Visionamos pondrá a disposición de las autoridades competentes la información relacionada con posibles actuaciones o situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas, tales como: eventos de seguridad, ataques cibernéticos, posibles fraudes, ataques a la infraestructura crítica, disponibilidad de los servicios, entre otros.

RESTRINGIDA**11.2.2. Compromisos que adquiere el sistema pago administrado por Visionamos, para proteger la información y prevenir su modificación, daño o pérdida**

Visionamos se compromete con los Participantes a no develar, divulgar, exhibir, comunicar, utilizar y/o emplear la información que por cualquier medio reciba de la otra parte y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada y a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger información confidencial de su propiedad. Se exceptúa de lo anterior los siguientes eventos:

- a) Que exista previa autorización expresa y escrita de los otros Participantes.
- b) Que la revelación y/o divulgación de la información se realice conforme a lo establecido por la autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales.
- c) Que sea de dominio público.

11.3. Procedimiento para el tratamiento de la Información

Visionamos maneja toda la información según los pilares de seguridad de la Información y ciberseguridad basados en la necesidad del saber, pero con el menor privilegio a esta, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Pública: información que se ha declarado de conocimiento público. Esta información puede ser entregada o publicada sin restricciones a los colaboradores o al público en general, sin que esto implique daños a terceros ni a las actividades o procesos de la Entidad.

Restringida: información que es utilizada por sólo un grupo de colaboradores para realizar sus labores y que no puede ser conocida por otros colaboradores o terceros sin autorización del propietario de la información. En caso de ser conocida, utilizada o modificada por personas sin la debida autorización, impactaría de forma importante a terceros o a las actividades y procesos de la Entidad.

Adicionalmente todos los datos personales definidos como públicos en la Ley 1581 de 2012 y que se encuentra en bases de datos de Visionamos, es catalogada como Restringida.

Confidencial: Es toda aquella información que no debe ser revelada a terceros sin previa autorización del propietario de la información, ya que puede representar un alto riesgo para Visionamos, sus colaboradores y/o demás partes interesadas, con efectos catastróficos para las actividades y sus procesos.

- Atendiendo lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y sin perjuicio de lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables sobre la materia, se considerará confidencial toda aquella información amparada por la reserva bancaria V. gr. número de cuenta; número de identificación personal (PIN); número de tarjeta física; información sobre depósitos o inversiones de cualquier tipo,

RESTRINGIDA

créditos, saldos, cupos y movimientos de cuenta, siempre que vayan acompañados del nombre o número de identificación del cliente; los datos personales semiprivados, privados y sensibles contemplados en la Ley 1581 de 2012; las contraseñas y demás información que la Visionamos considere por estrategia de negocio.

- De igual manera, se entenderá confidencial aquella propia de la actividad de la entidad administradora del SPBVI, así como toda información de carácter reservado originada, o del conocimiento de Visionamos y/o de las Entidades Participantes, incluyendo sus clientes o usuarios y/o de los sistemas de pago de bajo valor con los que Visionamos tenga relación y de otros proveedores o aliados, de Visionamos. Se entiende por información reservada aquella que por virtud de su naturaleza o de la ley no sea o deba ser del dominio público o frente a la cual exista un deber de sigilo o sobre la cual exista un derecho o una protección contractual, legal y/o constitucional.

Disponer que el envío de información entre los Participantes y Visionamos se haga en condiciones de seguridad y que cuando la información que el Participante remita a Visionamos sea de carácter confidencial y se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, ésta debe estar cifrada. Se entiende por información confidencial, la información de los Participantes sujeta a reserva bancaria,

Toda la información a la que las entidades que tienen acceso y es de carácter crítico, sensible o confidencial esta resguardada por proceso y procedimiento de accesos seguros, ya que cada aplicación es resguardada con privilegios solo al personal autorizado. La información a la que se tiene acceso no podrá ser copiada, compartida, eliminada o divulgada sin la previa, expresa e informada autorización del titular, es por esto que se prohíbe el uso comercial o la publicación de todo el contenido, los gráficos, el diseño, los videos, los logotipos y otros materiales relacionados o publicados por Visionamos sin la debida autorización por parte del titular.

Como compromisos de las Entidades Participantes para proteger la información y los datos de los usuarios y prevenir su modificación, daño o pérdida, estas deben adoptar los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos y las medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados por sus usuarios, no obstante, el usuario debe ser consciente que las medidas de seguridad en Internet pueden ser fácilmente vulneradas. Además, existe la posibilidad de que la información suministrada sea interceptada durante la transmisión, por lo tanto, las Entidades Participantes deben sensibilizar y dar acompañamiento para que sus usuarios puedan darles un uso apropiado a las herramientas disponibles.

12. RÉGIMEN DE SANCIONES

Visionamos como administrador del SPBVI Inmediato y en cumplimiento de sus funciones ha definido el régimen de sanciones que serán aplicables a los Participantes que incumplan con las obligaciones definidas en el presente Reglamento. Las sanciones aquí descritas se fijarán atendiendo a principios de proporcionalidad, razonabilidad y transparencia.

12.1. Políticas para la aplicación de sanciones a los Participantes del SPBVI

- a) El Comité de Acceso de Visionamos será el responsable de analizar y decidir acerca de la aplicación de las sanciones en relación con las “Obligaciones y Responsabilidades de las Partes” de este Reglamento.
- b) El Comité de Acceso en la etapa de evaluación de las causas que originaron el incumplimiento, podrá requerir del Participante las explicaciones a que haya lugar, con el fin de sustentar la toma de decisiones según la gravedad de la falta.
- c) Toda sanción que se aplique se informará al Participante mediante comunicación generada por Visionamos cuando la sanción sea suspensión o exclusión del Participante, con la firma del Representante Legal de Visionamos o quien haga sus veces.
- d) En los casos en que la sanción aplicada implique la suspensión temporal o definitiva de la conectividad al Participante, será responsabilidad de Visionamos notificar la sanción aplicada; es de resaltar qué valor de las operaciones originadas por sus Usuarios, seguirán cobrándose al Participante.
- e) Para reiniciar la operación de un Participante al cual se le ha suspendido la conectividad, ésta deberá demostrar en forma adecuada y a satisfacción de Visionamos, que la causa que originó la suspensión está superada, con el lleno de requisitos que estos determinen.
- f) Toda penalidad, multa y/o sanción aplicada al Sistema por otras redes será trasladada por Visionamos al Participante, una vez sea establecida su responsabilidad en el hecho.
- g) Cuando un Participante reincida en el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en los Acuerdos y en las “Obligaciones y Responsabilidades de las Partes descritas en el capítulo IV de este reglamento”, el Comité de Acceso definirá la sanción a aplicar, la cual podrá ocasionar la suspensión temporal o por tiempo indefinido de los servicios de conectividad. Si aplicadas las anteriores sanciones el Participante continúa con la reiteración de faltas, el Comité de Acceso podrá considerar la exclusión definitiva del Participante del SPBVI.
- h) El pago de la sanción económica por parte del Participante al SPBVI deberá realizarse hasta el tercer día hábil luego de su notificación.
- i) El Participante autorizará al banco sponsor para que el valor de la sanción sea debitado de su cuenta o en su defecto hacer uso del colateral definido entre las partes.
- j) El incumplimiento reiterado en el valor del saldo mínimo promedio en la cuenta de compensación podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas por el Comité de Acceso, y las estipuladas en las normas que le sean aplicables.

RESTRINGIDA

- k) La disponibilidad de los recursos en la cuenta de la entidad representado en valores en canje, no serán tomados como disponibilidad hasta que estos no sean efectivos y, por consiguiente, estará sujeto a las medidas contempladas en este Reglamento.
- l) El Participante se sujeta al régimen de sanciones previsto en los Acuerdos de interconexión con los otros Sistemas con los cuales se tienen firmados Acuerdos sobre niveles de servicio u operación, que se pacten.

12.2. Procedimiento para la imposición de sanciones

- a) Visionamos informará por escrito al Participante sobre los hechos que indican la posible configuración de uno de los eventos de incumplimiento de las obligaciones señaladas en el capítulo de "Obligaciones y Responsabilidades de las Partes" del presente Reglamento y en los contratos. Las sanciones se aplicarán proporcionales al incumplimiento.
- b) Cuando la sanción implique la exclusión de la entidad como Participante del SPBVI, esta tendrá veinte (20) días hábiles para presentar los descargos y controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes. Una vez el cliente haya presentado los descargos, el Comité de Acceso tendrá veinte (20) días hábiles para tomar una decisión con base en los cargos y los descargos presentados en el proceso. el comité de acceso impondrá la respectiva sanción y Visionamos la ejecutará.
- c) Cuando la sanción implique la suspensión por el incumplimiento de las obligaciones descritas en este Reglamento, la entidad tendrá cinco (5) días hábiles para presentar los descargos y controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes. Una vez el cliente haya presentado los descargos, el Comité de Acceso tendrá cinco (5) días hábiles para tomar una decisión con base en los cargos y los descargos presentados en el proceso o la que el Comité de Acceso establezca para el incumplimiento. El comité de Acceso impondrá la respectiva sanción y Visionamos la ejecutará.
- d) El proceso para imposición de sanciones deberá respetar los postulados del debido proceso, en los términos del artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.

13.PROCESO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

Los Participantes deben procurar resolver directamente las diferencias que puedan surgir entre ellos y con Visionamos, antes de acudir a las instancias de resolución de conflictos. Como directriz, Visionamos exige que, en aras de la mejor atención al Usuario, se institucionalice como regla de conducta, en caso de conflicto entre los Participantes frente a un reclamo de un Usuario, que en primer término se dé solución al impase del Usuario por parte de su entidad Participante, y posteriormente se entre a discernir la responsabilidad de una u otra entidad.

Las instancias para la resolución de conflictos son el Comité de Acceso y el Consejo de Administración de Visionamos. Los procedimientos y mecanismos de solución de controversias del SPBVI, establecidos en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 16 del artículo 2.16.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010 serán los establecidos en el numeral 13.1 del reglamento, así como los procedimientos y mecanismos que rigen la actuación del Comité de Acceso y el Consejo de Administración de Visionamos.

Las diferencias que persistan en relación con la interpretación, cumplimiento, ejecución y liquidación de las obligaciones derivadas del presente Reglamento y/o del Acuerdo de Prestación de Servicios, entre el Participante y Visionamos como EASPBVI o entre Participantes, sino se logra solucionar el conflicto de manera amigable entre las partes, se trasladará al Comité de Acceso y si este no logra resultados favorables, la controversia se elevará al Consejo de Administración de Visionamos y si este último no pudiera lograr un acuerdo entre las partes, se trasladará a un Tribunal de Arbitramento que funcionará bajo las normas del centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, integrado por (3) árbitros designados conjuntamente por las partes; pero si el conflicto es de menor cuantía, el tribunal estará integrado por un árbitro de las mismas condiciones indicadas anteriormente.

Las partes harán el nombramiento de los árbitros dentro de los (8) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud, que por escrito formule la parte; quien promueva la constitución del Tribunal indicará en el escrito que remita a la otra, las diferencias que serán materia de arbitraje. Si no pudieren lograr un acuerdo, la designación de los árbitros corresponderá al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín, de las listas de árbitros de este. El tribunal decidirá en derecho y funcionará en el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín.

El Consejo de Administración de Visionamos se rige por los artículos 24 a 28 de los Estatutos de Visionamos. Especialmente los procedimientos y mecanismos que rigen la actuación del Consejo de Administración se encuentra en los artículos 25 y 27.

13.1. Proceso para solución de controversias

- a) Definir y precisar el contenido del conflicto: el Comité de Acceso precisará el alcance y pretensiones de cada parte frente al conflicto presentado, todo lo cual se realizará con base en el documento escrito que presente la parte convocante, y la respuesta que a la misma le dé la otra parte o convocada.
- b) Solicitud de Pruebas: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el Comité de Acceso podrá solicitar las pruebas que estime necesarias a cada una de las partes de conformidad con lo estipulado en este Reglamento.

RESTRINGIDA

- c) Término para resolver: vencido el plazo señalado en los numerales a y b, el Comité de Acceso contará con quince (15) días hábiles para proponer una fórmula de solución de conformidad con lo estipulado en este Reglamento.
- d) Tribunal de Arbitramento: si la fórmula de solución propuesta por el Comité de Acceso no fuere aceptada por una de las partes, la solución del conflicto se sujetará a un tribunal de Arbitramento.

14. MECANISMOS DE REACCIÓN ANTE SITUACIONES DE INTERVENCIÓN CON FINES LIQUIDATORIOS A UN PARTICIPANTE

14.1. Naturaleza y objeto del proceso

El artículo 293 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), artículo 111 y 117 de la ley 79 de 1988, entre otros, definen la liquidación forzosa administrativa dependiendo del tipo de entidad.

El proceso de liquidación forzosa administrativa de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o por la Superintendencia de Economía Solidaria es un proceso concursal y universal, tiene como finalidad la pronta realización de los activos y el pago gradual y rápido del pasivo externo a cargo de la respectiva entidad hasta concurrencia de sus activos, preservando la igualdad entre los acreedores sin perjuicio de las disposiciones legales que confieren privilegios de exclusión y preferencia a determinada clase de créditos.

El estado de liquidación produce una especie de paralización de la vida jurídica de la entidad, en virtud de la cual ésta encuentra limitada su capacidad para emprender nuevos negocios e incluso para culminar negocios en curso. Su capacidad legal se encuentra restringida, en estas condiciones, a la realización única y exclusiva de los negocios jurídicos que conduzcan a la liquidación de la entidad. Cualquier acto que extralimite dicha capacidad se considera “ultra vires” y como tal viciado con nulidad absoluta.

De igual manera, el artículo 301 EOSF en su numeral 2, indica como un efecto derivado de la toma de posesión, la prohibición de efectuar la compensación de operaciones, lo que se entiende desde el momento de entrada en vigor de la medida.

14.2. Suspensión de Compensación

Con el fin de asegurar la igualdad de los acreedores en el proceso liquidatorio, no procederá la compensación de obligaciones de la intervenida para con terceros que a su vez sean deudores de ella; una vez Visionamos, en su calidad de EAPSBV, sea notificada en debida forma de la decisión tomada por la respectiva autoridad judicial o administrativa. Por lo anterior, habiendo sido notificada en debida forma sobre la decisión de toma de posesión con fines liquidatorios, o de cualquier medida cautelar en contra del Participante, Visionamos procederá a efectuar con todo el apremio del caso,

RESTRINGIDA

dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes, acciones de reacción y manejo de este tipo de incidentes, así:

- a) Se establecen las transacciones realizadas en ese periodo hasta la inactivación de la entidad. En efecto, desde el momento de la autorización por parte de una Entidad Participante, ésta adquiere una obligación clara, expresa, actualmente exigible y de naturaleza dineraria de honrar su importe a las restantes Entidades Participantes.
- b) Se inactivará el código de identificación asignado al Participante en el SPBVI con el objeto de impedir la realización de nuevas operaciones por parte de los Usuarios del Participante intervenido.
- c) Se le notifica al Participante en comunicación escrita de la inactivación realizada.
- d) Se procederá a verificar los mecanismos que tiene el Participante para efectuar el pago y atender los retiros de sus Usuarios a través de los diversos mecanismos de cobertura de las operaciones y riesgo propio, para efectos de determinar hasta qué punto han sido o no agotados, teniendo en cuenta que los retiros contra sus propios recursos solamente pueden ser considerados hasta el momento en que Visionamos es notificada de la toma de posesión.
- e) A partir del momento en que Visionamos sea notificado, en su calidad de EASPBVI no autorizará el trámite y/o procesamiento de ninguna otra orden de pago o transferencia de fondos solicitada por el respectivo Participante.

14.3. Banco puente o establecimiento de crédito especial

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, un Banco Puente es un establecimiento de crédito especial de conformidad con el artículo 295A del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 9.1.4.1.15 del Decreto 2555 de 2010.

14.3.1. Condiciones Generales

El Banco puente del que trata el artículo 295A del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero deberá presentar ante el representante legal de Visionamos la solicitud de vinculación, a través del formulario definido por Visionamos con la respectiva firma del representante legal del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras –FOGAFÍN o quien haga sus veces, o por el representante legal del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – FOGACOOOP o quien haga sus veces, o por el representante del Banco Puente o quien haga sus veces, según sea el caso, acompañada de la autorización de constitución expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de que se encuentre pendiente la autorización de activación por parte del referida Superintendencia.

Una vez que se presente la solicitud, el Banco Puente adquirirá la condición de vinculado al SPBVI, y podrá iniciar operaciones una vez que presente la autorización de activación emitida por la

RESTRINGIDA

Superintendencia Financiera de Colombia, y cumpla con los aspectos legales, técnicos y operativos pertinentes para su operación. El Comité de Acceso de Visionamos podrá establecer condiciones particulares para la vinculación u operación del Banco Puente.

La solicitud de vinculación por parte del Banco Puente supone la aceptación de las normas, políticas, reglamentos, manuales, instructivos, tarifas, y demás aspectos que expida Visionamos. Así mismo, en la solicitud de vinculación la entidad deberá manifestar expresamente la aceptación de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos por Visionamos, y/o podrá suscribir un contrato con Visionamos. El Banco Puente estará obligado a pagar las tarifas por los servicios contratados, a partir de la fecha en que Visionamos le notifique al Banco Puente que se encuentra habilitado para adelantar su operación.

14.4. Incumplimiento, Cesación de pagos, Procesos de Liquidación y otros Procedimientos Concursales

Con este apartado se da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 2.17.2.1.12 del Decreto 2555 de 2010, con relación a las reglas y procedimientos que aplicará la entidad ante el incumplimiento de un Participante, la orden de cesación de pagos dictada por alguna autoridad judicial o administrativa, el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal.

Ante la ocurrencia de un evento de incumplimiento de cesación de pagos, procesos de liquidación y otros procedimientos concursales, serán aplicables las reglas del presente capítulo 14 sobre mecanismos de reacción ante situaciones de intervención con fines liquidatarios a un Participante.

15. SOBRE EL ADQUIRENTE NO VIGILADO

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

El mecanismo establecido en el SPBVI para obligar al adquirente no vigilado a trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios en caso de que la inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados (RANV) sea suspendida o cancelada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del artículo 2.17.3.1.3. del Decreto 2555 de 2010, será el siguiente:

RESTRINGIDA

- a) En el caso de que el adquirente no vigilado no cumpla con su obligación de trasladar los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos a sus usuarios, se le impondrá una sanción.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, Visionamos queda autorizado para liquidar y compensar las órdenes de pago o transferencias de fondos a los usuarios del adquirente no vigilado que haya visto suspendida o cancelada su inscripción en el Registro de Adquirentes no Vigilados, que hasta el momento estén pendientes.
- c) Con el fin de evitar que se concreten daños y perjuicios en contra de los usuarios de los adquirentes no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia que participan en el SPBVI, estos deberán proveer a Visionamos las garantías que este solicita y que permitan cubrir las obligaciones con los terceros de los adquirentes no vigilados. en caso de que se produzca una cancelación o suspensión de la inscripción en el RANV que afecte al respectivo adquirente no vigilado.

16.ANEXOS DEL REGLAMENTO

- Régimen Tarifario de Servicios Sistema de Pago Inmediato.
- Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos.
- Manual de Operaciones del SPBVI denominado “Manual Operativo de Pagos Inmediatos”.

RESTRINGIDA

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
01	25-SEP-2025	Creación del documento	ELABORÓ: Alexandra Hernández / Directora de Operaciones Daniela Durán / Coordinadora Jurídica REVISÓ Y APROBÓ: Consejo de Administración - Acta No. 297