



Contenido

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	6
CONTROL DE VERSIONES DE DOCUMENTO.....	6
MARCO LEGAL	7
ADOPCIÓN DEL MANUAL	9
CAPITULO 1: GENERAL	10
1.1. Alcance de las Reglas	10
1.2. Participantes de la RED ACH	10
1.3. Cumplimiento de las Reglas	11
1.4. Auditorias	11
1.5. Revisiones.....	11
1.6. Medios de Transmisión de Archivos.....	11
1.7. Medidas mínimas de seguridad.....	11
1.8. Compensación.....	11
1.9. Arbitraje.....	12
1.10. Retrasos.....	12
1.11. Retención de Registros	12
1.12. Días Laborables.....	13
1.13. Modificaciones a las Reglas Operativas.....	13
1.14. Caracteres Especiales	13
1.15. Congelamiento del Sistema de Producción	14
1.16. Leyes	14
1.17. Mesa de Ayuda.....	14
CAPITULO 2: INICIACIÓN DE TRANSACCIONES ACH	16
2.1. Pre-requisitos de Iniciación de transacciones ACH	16
2.2. Contrato entre las Instituciones Financieras y el Operador de la RED ACH.....	16
2.3. Autorización y Contrato con el Originador	16
2.4. Autorización del Recibidor al Originador	17
2.5. Transacciones de Pre-notificación	18
CAPITULO 3: ORIGINADOR.....	19
3.1. Garantías y Responsabilidades del Originador	19
3.1.1. Autorización del Originador	19
3.1.2. Autorización del Recibidor	19
3.1.3. Autorización del Recibidor a su Institución Financiera Recibidora	19
3.1.4. Disponibilidad de Fondos	19
3.1.5. Transacciones ACH.....	19
3.2. Responsabilidades por no cumplir las Garantías	20
CAPITULO 4: INSTITUCIÓN FINANCIERA ORIGINADORA	21
4.1. Garantías y Responsabilidades de la Institución Financiera Originadora	21
4.1.1. Autorización del Originador	21
4.1.2. Transacciones ACH a tiempo	21
4.1.3. Integridad de las Transacciones ACH	21

4.1.4.	Cumplimiento de las Medidas de Seguridad	21
4.1.5.	Cumplimiento con la Retención de Registros	21
4.2.	Responsabilidades por no cumplir las Garantías	21
4.3.	Disponibilidad de fondos	22
4.4.	Servicios al Originador	22
CAPITULO 5: INSTITUCIÓN FINANCIERA RECIBIDORA		24
5.1.	Garantías y Responsabilidades de una Institución Financiera Recibidora	24
5.1.1.	Obtener Archivos de Transacciones ACH	24
5.1.2.	Devolver a tiempo los archivos de transacciones ACH rechazados y/o Notificaciones de Cambio	24
5.1.3.	Información contenida en las Notificaciones de Cambio	24
5.1.4.	Disponibilidad de Fondos	24
5.1.5.	Autorización de transacciones ACH de débito	25
5.1.6.	Cumplimiento de las Medidas de Seguridad	25
5.1.7.	Cumplimiento con la Retención de Registros	25
5.2.	Responsabilidades por no cumplir las Garantías	25
5.3.	Obligación de Aceptar Transacciones ACH	25
5.3.1.	Transacciones ACH Débito	26
5.3.2.	Transacciones ACH Crédito	26
5.4.	Confianza en los números de cuentas para registrar las transacciones ACH	27
5.5.	Retención de Fondos	27
5.6.	Derechos del Recibidor sobre débitos no autorizados a su cuenta	27
5.7.	Devolución de fondos a la Institución Financiera Recibidora	27
5.8.	Avisos de transacciones ACH de crédito o débito y Adendas	27
CAPITULO 6: OPERADOR DE LA RED ACH		28
6.1.	Garantías y Responsabilidades del Operador de la RED ACH	28
6.1.1.	Transacciones ACH a tiempo	28
6.1.2.	Disponibilidad de Transacciones ACH	28
6.1.3.	Compensación	28
6.1.4.	Integridad de las Transacciones ACH	28
6.1.5.	Cumplimiento de las Medidas de Seguridad	28
6.1.6.	Cumplimiento con la Retención de Registros	29
6.2.	Responsabilidades por no cumplir las Garantías	29
CAPITULO 7: RECHAZOS Y NOTIFICACIONES DE CAMBIO		30
7.1.	Rechazo de Transacciones ACH	30
7.1.1.	Derecho de Rechazar Transacciones ACH	30
7.1.2.	Condiciones especiales para rechazar transacciones:	30
7.1.3.	Requerimientos de los Rechazos	30
7.1.4.	Aceptación de Transacciones ACH Rechazadas por la Institución Financiera Originadora	30
7.2.	Reclamo de transacciones ACH por el Recibidor	31
7.3.	Notificación de Cambio	32

7.3.1.	Derecho de la Institución Financiera Recibidora a enviar una Notificación de Cambio	32
7.3.2.	Acción de la Institución Financiera Originadora y el Originador sobre las Notificaciones de Cambio	33
7.4.	Notificaciones de Cambio Rechazadas	33
7.4.1.	Derecho de la Institución Financiera Originadora a Rechazar Transacciones ACH de Notificación de Cambio	33
CAPITULO 8: PAGOS INTERNACIONALES (CROSS-BORDER PAYMENT) ...34		
8.1.	Alcance	34
8.2.	Definiciones	34
8.3.	Iniciación de Transacciones	34
8.3.1.	El Originador deberá conocer de forma obligatoria:	34
8.3.2.	Origen de transacciones Internacionales	35
8.3.3.	Monto de Transacciones Internacionales	36
8.3.4.	Envío de Transacciones Internacionales por el Originador	36
8.3.5.	Antes de iniciar una transacción Internacional	36
8.3.6.	Firma de Contrato entre la Institución Financiera Originadora y el Operador Enlace Originador	36
8.4.	Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Originadoras en el envío de las transacciones Internacionales	36
8.4.1.	Conocimiento de las reglas del Sistema de Pagos del País destino de las transacciones:	37
8.4.2.	Existencia de un Contrato con el Originador:	37
8.4.3.	Información conforme a los requerimientos	37
8.4.4.	Autorización de las transacciones de la Institución Financiera Originadora por el Operador de Enlace Originador	37
8.4.5.	Cumplimiento de garantías con el Operador de Enlace Originador	37
8.4.6.	Manejo de Rechazos y/o Notificaciones de Cambio	38
8.4.7.	Respuesta a un Rechazo	38
8.4.8.	Días no laborables e información de ruta y tránsito de las Instituciones Financieras Recibidoras en otros países	38
8.4.9.	Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías	38
8.4.10.	Compensación de saldos por terminación o suspensión de servicio	39
8.4.11.	Pérdida de transacciones internacionales	39
8.4.12.	Transacciones Internacionales no autorizadas o fraudulentas	39
8.5.	Garantías y responsabilidades del Operador de Enlace (Originador o Recibidor) en las transacciones internacionales.	39
8.5.1.	Contrato entre Operadores de Enlace (Originador o Recibidor)	39
8.5.2.	Cumplimiento con las reglas del sistema de pago extranjero	39
8.5.3.	Registro de las transacciones internacionales:	39
8.5.4.	Consultas e investigaciones:	40
8.5.5.	Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías	40
8.5.6.	Compensación de saldos por terminación o suspensión de servicio	40

8.6. Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Recibidoras en la recepción de las transacciones Internacionales40

 8.6.1. Cumplimiento con las reglas del Sistema de Pagos del País..... 41

 8.6.2. Registro de las transacciones internacionales 41

 8.6.3. Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías 41

 8.6.4. Pérdida de transacciones internacionales 41

 8.6.5. Responsabilidad de la Institución Financiera Recibidora 41

8.7. Participación del Operador de Enlace Originador y Recibidor en la RED ACH Local 42

 8.7.1. Operador de Enlace Originador 42

 8.7.2. Operador de Enlace Recibidor 42

8.8. Rechazos y Notificaciones de Cambio:42

 8.8.1. De nuestro país hacia el país de origen de la transacción..... 42

 8.8.2. Del país destino hacia nuestro país: 43

 8.8.3. Rechazo de transacciones por el Operador de Enlace Originador: 43

 8.8.4. Rechazo de transacciones por el Operador de Enlace Recibidor:..... 43

8.9. Itinerario de procesamiento para transacciones Internacionales43

 8.9.1. Instituciones Financiera Originadoras y Recibidoras..... 43

 8.9.2. Itinerario de procesamiento entre Operadores de Enlace: 43

8.10. Días feriados.....44

 8.10.1. Días feriados en nuestro país: 44

 8.10.2. Días feriados en el país donde se envía o recibe una transacción internacional. 44

8.11. Excepciones para las transacciones internacionales que se envían:45

CAPITULO 9: MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD (RED ACH)46

 9.1. Introducción46

 9.2. Red ACH.....46

 9.3. La Seguridad Informática como Base de la Administración de la Seguridad Integral. 46

CAPITULO 10: PREMISAS PARA UNA AUDITORIA49

10.1. Auditorías a las Instituciones Financieras Participantes y el Operador de la RED ACH 49

 10.1.1. Requerimientos Generales para la Auditoria49

 10.1.2. Revisión de los Informes de Auditoria50

 10.2. Consideraciones de Auditoría.....50

 10.3. Seguimiento a Recomendaciones.....52

CAPITULO 11: SANCIONES.....53

 11.1. Condiciones que califican para sanciones por incumplimiento53

CAPITULO 12: INVESTIGACIONES54

 12.1. Procedimientos de investigación entre Instituciones Financieras Participantes. 54

 12.2. Disposición de la Investigación54

 12.3. Detalle del Formulario.....55

CAPITULO 13: ARBITRAJE57

 13.1. Definición de Términos57

13.2. Selección del Mediador	57
13.3. Solicitud de Arbitraje.....	57
13.4. Identificación de las Partes	57
13.5. Resumen de los hechos	57
13.6. Monto en disputa.....	58
13.7. Documentos adicionales y Comisiones	58
13.8. Arbitraje.....	59
13.9. Selección de los Árbitros	59
13.10. Presentación del Caso y Decisión	60
13.11. Reclamos sobre la decisión del Arbitraje.....	61
INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	62
ANEXOS.....	63
Anexo 1: Referencia de Formularios	63
Anexo 2: Referencias de Procedimientos.....	64
Anexo 3: Itinerario de Procesamiento del Operador de la RED ACH	65
Anexo 4: Códigos de rechazos y notificaciones de cambios.....	67
Anexo 5: Cargos Interbancarios	72
Anexo 6: Definición del número de Originador.....	73
Anexo 7: Definición del número de ruta y tránsito.....	74
Anexo 8: AFFIDÁVIT	75
Anexo 9: Calendario de días libres.....	78
Anexo 10: Adendas	79
Anexo 11: Matriz de Cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad.....	81
Anexo 12: Opinión de Auditoría ACH	82
Anexo 13: Glosario de Términos.....	83

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Área dueña del documento	Desarrollo organizacional
Operaciones	Vicepresidente de Operaciones

CONTROL DE VERSIONES DE DOCUMENTO

Fecha	Versión	Descripción de Revisión	Autor(es)
Ocutbre 2014	14.0	Revisión Integral de actualización	Telered, S.A.
-	-	-	-

MARCO LEGAL

El Contrato Maestro y todos sus anexos integran el Marco Legal que rige el uso del Reglamento Operativo del Sistema ACH. Para ello las partes han convenido a través de dicho contrato, los mecanismos a regir definiendo las obligaciones, derechos, indemnizaciones, términos y condiciones, terminación, controversias, entre otros.

En adición a El Contrato Maestro y todos sus anexos, existe una serie de leyes que rigen la industria financiera en Panamá, y otras dirigidas a la Protección del Consumidor; a las cuales, Telered, S.A. y sus Clientes deben dar fiel cumplimiento. De igual forma, en la actualidad existe una vigilancia que ejerce la Superintendencia de Bancos de Panamá dentro del Sistema Financiero y el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, que de forma directa no es aplicable a Telered, S.A. Sin embargo, siendo de estricto cumplimiento para los bancos, deben ser adoptadas en el ejercicio de la relación contractual. A continuación enunciamos algunas leyes y acuerdos más relevantes.

Ley 45-2007 de Protección al Consumidor - Crea la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

Ley 51-2008 Conservación de Documentación - Define y regula los documentos electrónicos y las firmas electrónicas y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio.

Ley 2-2008 Bancaria - Se regula el negocio de banca en Panamá.

Ley de 42-2000 - Establece Medidas para la Prevención del Delito de Blanqueo de Capitales.

Acuerdo 9-2005 - Se desarrolla la Tercerización.

Acuerdo 12-2005 - Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios.

Acuerdo 1-2007 - Establece Normas Mínimas de Seguridad para las Entidades Bancarias.

Acuerdo 1-2011 - Transparencia de la información por el uso de Servicios Bancarios.

Acuerdo 6-2011 - Se establecen lineamientos sobre banca electrónica y la gestión de riesgos relacionados.

Acuerdo 1-2012 - Modifica el Acuerdo 1-2007 sobre Normas Mínimas de Seguridad para las Entidades Bancarias.

Acuerdo 3-2012 - Se establecen lineamientos para la gestión del riesgo de la tecnología de la información

Decreto Ejecutivo N°137 (Del 5 de Noviembre de 2001) - que establece el régimen especial para regular e integrar las cooperativas como parte fundamental de la economía nacional.

Es de suma importancia que dentro del marco de actuación de Telered, S.A. y sus clientes, exista este cumulo de disposiciones legales y normativas que ofrecen confianza y seguridad a todos los participantes de la Red ACH. Lo anterior fortalece el sistema y permite un crecimiento estable y sostenido dentro de un marco de seguridad razonable.

ADOPCIÓN DEL MANUAL

A nivel global, los sistemas electrónicos de pago han sufrido una transformación significativa. Tanto las corporaciones como los individuos realizan sus transacciones electrónicas de pago apoyándose en medios digitales soportados por complejas infraestructuras tecnológicas, procesos y funcionalidades, que son demandados por los que utilizan estos sistemas.

La tecnología que se utiliza para los sistemas electrónicos de pago ha evolucionado sustancialmente. De igual forma, las amenazas y riesgos asociados al servicio, también lo han hecho. La dependencia de los sistemas electrónicos de pagos ha evolucionado a partir del nuevo siglo y ello demanda cada vez más, mejores y eficientes mecanismos para soportar de manera continua, estos servicios.

Con base a lo anterior, Telered S.A., consideró necesario realizar una actualización al Reglamento Operativo de la RED ACH. Esta nueva versión del reglamento operativo describe los cambios en los procesos y procedimientos a seguir por Telered, S. A. y sus clientes, para llevar adelante el negocio de forma óptima y segura, conforme lo demanda un mundo cada vez más globalizado. El lector tiene la oportunidad de apreciar de forma detallada las adecuaciones y cambios implementados dentro del proceso operativo y de negocio de la Red ACH.

Este reglamento descansa en los principios de las mejores prácticas conforme al estándar de NACHA (National Automated Clearing House Association), para los sistemas electrónicos de pago a nivel internacional.

CAPITULO 1: GENERAL

1.1. Alcance de las Reglas

Estas reglas se aplican a todas las transacciones que procese o envíe cualquier participante de la RED ACH.

1.2. Participantes de la RED ACH

Los participantes de la RED ACH son:

- **Originadores**
- **Instituciones Financieras Originadoras**
- **Instituciones Financieras Recibidoras**
- **Recibidores**
- **Operador de la RED ACH**
- **Cooperativas**

Cooperativas como Institución Financiera Recibidora: Todas aquellas Cooperativas que formen parte de la RED ACH trabajarán como Institución Financiera Recibidora únicamente, lo cual incluye los siguientes servicios:

- **Transacciones Locales**
 - a. Recepción de transacciones de crédito solamente.
 - b. Recepción de transacciones de pre-notificaciones.
 - c. Envío de transacciones de rechazos.
 - d. Envío de transacciones de notificaciones de cambio.
- **Transacciones Internacionales recibidas de las agencias del gobierno de los Estados Unidos de Norte América**
 - a. Recepción de transacciones de crédito solamente
 - b. Recepción de transacciones de pre-notificaciones
 - c. Envío de transacciones de rechazos

d. Envío de transacciones de notificaciones de cambio

- **Transacciones Internacionales recibidas de las Empresas Originadoras miembros de la RED ACH de los Estados Unidos**

a. Las Cooperativas miembros de la RED ACH Local, no podrán recibir transacciones de Empresas Originadoras miembros de la RED ACH de los Estados Unidos.

1.3. Cumplimiento de las Reglas

Cada participante de la RED ACH se compromete a cumplir con estas reglas y garantiza que es legalmente capaz de cumplir con todos los requerimientos aplicables de estas reglas.

1.4. Auditorias

Las Instituciones Financieras y el Operador de ACH deberán llevar a cabo auditorías que comprueben el cumplimiento de estas reglas. Ver en el [Capítulo 10: Premisas para una Auditoria.](#)

1.5. Revisiones

Todas las Instituciones Financieras deberán realizar revisiones a sus Originadores que permitan comprobar que están cumplimiento con las reglas operativas de la RED ACH.

1.6. Medios de Transmisión de Archivos

Los únicos medios certificados para enviar o recibir archivos de transacciones son los descritos en el [Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad.](#)

1.7. Medidas mínimas de seguridad

Todo participante de la RED ACH debe cumplir con las medidas mínimas de seguridad que están contenidas en el [Capítulo 9: Medida Mínimas de Seguridad](#)

1.8. Compensación

El intercambio de fondos entre las Instituciones Financieras Participantes será regido por los procedimientos y reglas aplicables de la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

1.9. Arbitraje

Los conflictos sobre estas reglas que surjan entre las Instituciones Financieras Participantes y/o el Operador de la RED ACH, deberán ser resueltos de acuerdo al procedimiento establecido en el [Capítulo 13: Arbitraje](#).

1.10. Retrasos

Retrasos de las Instituciones Financieras participantes más allá de los tiempos límites prescritos o permitidos por estas reglas, sólo serán justificados si el retraso fue causado por guerra, condiciones de emergencia nacional y en aquellos casos en que se encuentre en peligro la vida de los empleados de la Institución, previa comprobación de que se realizaron todos los esfuerzos necesarios para cumplir con los tiempos límites establecidos. Para determinar si se hicieron todos los esfuerzos, El Operador de la RED ACH, es quién determinará si se hizo todo lo posible para cumplir con los tiempos.

1.11. Retención de Registros

- Las Instituciones Financieras Participantes y el Operador de la RED ACH deben almacenar los registros de todas las transacciones ACH, incluyendo transacciones ACH rechazadas y ajustes, transmitidos desde o hacia el Operador de la RED ACH. Estos registros deben ser almacenados por cinco (5) años desde la fecha en que la transacción ACH fue transmitida, posterior a esta fecha, los mismos podrán ser destruidos.
- Las Instituciones Financieras Participantes o el Operador de la RED ACH deberán proveer la información relacionada con la transacción ACH a cualquiera Institución Financiera Participante que originó, recibió o rechazó la transacción.
- Las Instituciones Financieras Participantes o el Operador de la RED ACH pueden imponer un cargo para suministrar dicha información de acuerdo con lo que se establece en el [Anexo 5: Cargos Interbancarios](#)
- Los Originadores deberán almacenar los registros de todas las transacciones ACH que transmitieron y las autorizaciones que recibieron de los Recibidores, por lo menos un año desde la fecha en que la transacción ACH fue transmitida.

1.12. Días Laborables

El Operador de la RED ACH y las Instituciones Financieras Participantes aceptarán y procesarán transacciones ACH sólo en Días laborables Bancarios. Entiéndase por Días laborables Bancarios, aquellos señalados por la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional, para la ciudad de Panamá, de lunes a viernes.

Los días Jueves Santo, 24 y 31 de Diciembre, son días feriados de media jornada, y la RED ACH laborará en horario especial de media jornada. Los días Miércoles de Ceniza son días no laborables en la RED ACH ([Ver Anexo 9: Calendario de días libres.](#))

1.13. Modificaciones a las Reglas Operativas

Todos los participantes de la RED ACH podrán solicitar modificaciones al Reglamento Operativo. Estas sugerencias serán evaluadas por el comité de Operaciones, el cual deberá entregar al proponente una respuesta indicando si la misma fue acogida o rechazada, además de ser acogida, deberá indicarle para que fecha la misma entrara en ejecución en el Reglamento Operativo.

El Operador de la Red ACH, será el responsable de realizar las modificaciones a este documento. Las modificaciones pasarán al Comité de Operaciones y luego a la Junta Directiva.

Todos los participantes de la RED ACH deben apegarse a dichas modificaciones.

1.14. Caracteres Especiales

La RED ACH de Panamá, cumple con normas Internacionales, por tal razón, debe utilizar todos los caracteres permitidos que están establecidos en el Reglamento Operativo de NACHA (National Automated Clearing House Association) y ellos son:

1.14.1. Características de los Campos:

- Todos los campos alfabéticos y alfanuméricos deben estar justificados a la izquierda y deben ser rellenados con espacios.
- Todos los campos numéricos deben estar justificados a la derecha, sin signos, y rellenados con cero.

1.14.2. Caracteres Válidos

- Los espacios en blanco.
- Los números del 0 al 9.
- Las letras de la A hasta la Z.
- Los valores EBCDIC mayores que el Hexadecimal "3F".
- Los valores ASCII mayores que el Hexadecimal "1F".
- El campo número de cuenta solo contendrá dígitos.

1.14.3. Caracteres Inválidos

- Las tildes.
- Los valores ASCII del Hexadecimal "00" al Hexadecimal "1F".
- Los valores EBCDIC del Hexadecimal "00" al Hexadecimal "3F".
- La letra ñ.

1.15. Congelamiento del Sistema de Producción

Con el objetivo de asegurar un servicio rápido y eficiente. El Operador de la Red ACH, establece de forma anual un período de "congelamiento" de su sistema, el cual será comunicado oportunamente a todas las Instituciones Financiera. Se entiende que en este lapso de tiempo la Red ACH entrará en período de congelamiento en el cual quedan suspendidos cambios o implementaciones en el sistema de producción, por lo cual las únicas ventanas de procesamiento que estarán activas para los Miembros de la RED ACH, serán las del horario laboral bancario:

1.16. Leyes

Las reglas, derechos y obligaciones de la parte con relación a una transacción ACH, serán regidos por las leyes de la República de Panamá.

1.17. Mesa de Ayuda

Toda solicitud o reporte de incidente, relacionado al Servicio de la RED ACH, deberá ser gestionado a través de la Mesa de Servicio de Teleread (SIG- Sistema Integrado de Gestión). Para ello cada Institución Financiera miembro de la RED ACH, deberá contar como mínimo con un usuario, para poder ingresar a la herramienta y registrar sus reportes.

La mesa de servicio (SIG) estará disponible a través de un sitio web <https://sig.telered.com.pa/helpdesk/> las 24 horas al día, los 7 días a la semana, sin embargo, las solicitudes e incidentes registrados en el SIG, serán categorizados, asignados y gestionados en horario laborable (Lunes a Viernes de 8AM a 5PM y los Sábados de 8AM a 12MD). En caso de que Telered no tenga disponible el sitio para ingresar a la herramienta, se pondrá a disposición el correo electrónico sig@telered.com.pa donde podrá hacer llegar sus solicitudes o reportes de incidentes a modo de contingencia únicamente.

CAPITULO 2: INICIACIÓN DE TRANSACCIONES ACH

2.1. Pre-requisitos de Iniciación de transacciones ACH

Lo siguiente debe ocurrir antes de que un Originador pueda iniciar su primera transacción ACH, de crédito o de débito a la cuenta de un Recibidor en una Institución Financiera Recibidora:

- La Institución Financiera Originadora y la Institución Financiera Recibidora, deben firmar un contrato de afiliación con el Operador de la RED ACH, donde aceptan regirse bajo estas reglas.
- La Institución Financiera Originadora y el Originador, deben haber firmado un contrato de servicio
- El Recibidor debe haber autorizado al Originador a enviar transacciones ACH que afecten su cuenta localizada en la Institución Financiera Recibidora.
- El Originador deberá entregar a su Institución Financiera Originadora todas aquellas autorizaciones de débito a más tardar 7 días hábiles antes de iniciar la transacción ACH Débito, de tal forma que se le permita a la Institución Financiera Recibidora poder analizar y procesar la nueva autorización de débito en su sistema.
- Las Cooperativas como Institución Financiera Recibidora, solo podrán recibir transacciones ACH Crédito locales y ACH Crédito Internacional, de las agencias del gobierno de los Estados Unidos. Se excluyen las transacciones ACH Crédito Internacional enviadas por las Empresas Originadoras miembros de la RED ACH.
- Todos los participantes de la RED ACH deben cumplir con las medidas mínimas de seguridad. [Ver Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad](#)

2.2. Contrato entre las Instituciones Financieras y el Operador de la RED ACH

Toda Institución Financiera Participante de la RED ACH debe firmar un contrato de afiliación con el Operador de la RED ACH antes de ofrecer el servicio a sus clientes. En este contrato las partes acuerdan regirse por las reglas establecidas en el reglamento operativo descrito en este manual.

2.3. Autorización y Contrato con el Originador

El Originador y la Institución Financiera Originadora deben firmar un contrato en el cual el Originador acepta regirse por estas reglas y autoriza a la Institución Financiera Originadora a procesar las transacciones ACH que le envíe.

2.4. Autorización del Recibidor al Originador

El Originador debe obtener una autorización del Recibidor antes de iniciar una transacción ACH.

- Es obligatorio una autorización escrita cuando la transacción ACH origine un débito a la cuenta del Recibidor.
- En el caso de transacciones ACH crédito, la autorización puede ser provista de manera verbal o escrita por el Recibidor.
- Las autorizaciones por escrito deben utilizar el formulario que aparece en Formularios de Autorizaciones ([Ver Anexo 1: Referencia de Formularios](#))
- En el caso de que el Originador sea una Empresa Aseguradora, se aceptarán las autorizaciones para debitar las cuentas de los Recibidores (Asegurados) como válidas siempre que las mismas hayan sido emitidas utilizando el Formulario de Autorizaciones. [Ver Anexo 1: Referencia de Formularios.](#)
- Si una Empresa Originadora le debita la cuenta al Recibidor sin su consentimiento, el Recibidor tiene todo el derecho de rechazar esta transacción y se deberá cumplir con lo descrito en el reglamento operativo.
- En el caso de que el Originador sea la Caja del Seguro Social cuyo número de Originador es 0770002440, se aceptarán las autorizaciones para debitar las cuentas de los Recibidores (Empresas) como válidas, siempre que las mismas hayan sido emitidas antes del 1 de octubre de 2000. Después de esta fecha, todas las autorizaciones de débito de la Caja del Seguro Social, deberán cumplir con el formato establecido. [Ver Anexo 1: Referencia de Formularios.](#)
- Como una excepción en este reglamento, la Caja del Seguro Social como Originador está autorizado a debitar las cuentas de los Recibidores por montos superiores a los US\$500,000.00, siempre y cuando haya obtenido la autorización del Recibidor para realizar dicha transacción y la Institución Financiera Recibidora haya realizado la verificación y autenticación del formulario.

2.5. Transacciones de Pre-notificación

Un Originador puede iniciar una transacción de aviso, denominada pre-notificación, ya sea de débito o crédito a la cuenta de los recibidores en la Institución Financiera Recibidora. El objetivo de esta transacción es:

1. Notificar a la Institución Financiera Recibidora que un Originador intenta iniciar una o más entradas a la cuenta del Recibidor con el consentimiento del Recibidor.
2. Permitir verificar en la Institución Financiera Recibidora la exactitud del número de cuenta del Recibidor
3. Permitir confirmar la existencia de una autorización escrita antes de enviar la transacción monetaria

Las transacciones de pre-notificaciones se diferencian de las transacciones monetarias de débito y/o crédito en:

1. Los objetivos para los cuales fueron creados.
2. El monto de las transacciones, ya que una transacción de pre-notificación viaja con el campo de monto en cero.
3. Las transacciones de pre-notificación son identificadas desde el momento de su creación en el Originador.

Las pre-notificaciones preceden a las transacciones monetarias de débito y/o crédito por lo tanto, si el Originador inició una transacción ACH de pre-notificación y fue aprobada, la transacción monetaria de débito y/o crédito puede enviarse a partir del siguiente día hábil. Por el contrario, si la transacción de pre-notificación había sido rechazada, el Originador debe hacer los cambios solicitados, antes de enviar la transacción monetaria que afectará la cuenta del Recibidor en la Institución Financiera Recibidora.

El contenido de la Adenda será enviado de acuerdo a lo que se establece en el [Anexo 10: Adendas](#)

CAPITULO 3: ORIGINADOR

3.1. Garantías y Responsabilidades del Originador

Cada Originador que envíe una transacción ACH garantiza lo siguiente a cada participante de la RED ACH:

3.1.1. Autorización del Originador

- Que ha suscrito un contrato con su Institución Financiera Originadora, el cual está vigente al momento de enviar las transacciones ACH.

3.1.2. Autorización del Recibidor

- Que tiene una autorización del Recibidor, la cual está vigente al momento de enviar las transacciones ACH. El Originador deberá presentar una copia de la autorización que posee del Recibidor, a requerimiento de la Institución Financiera Originadora.

3.1.3. Autorización del Recibidor a su Institución Financiera Recibidora

- Que se ha asegurado que el Recibidor ha autorizado a su Institución Financiera Recibidora, a recibir transacciones ACH de débito a su cuenta proveniente de él, como Originador.

3.1.4. Disponibilidad de Fondos

- Que los fondos están disponibles en su cuenta desde el momento en que se envían las transacciones ACH a la Institución Financiera Originadora.

3.1.5. Transacciones ACH

- Que las transacciones ACH que se originen serán del siguiente tipo:

Transacciones ACH Débito

Se crearán para afectar cuentas de ahorros o corrientes de los recibidores y no deberán exceder los US\$500,000.00 por transacción. Esta regla no aplica para:

- Aquellas Cooperativas afiliadas a la RED ACH debido a que solo podrán recibir transacciones ACH Crédito local y a nivel Internacional las que son originadas por las agencias del gobierno de los Estados Unidos.

- La Caja del Seguro Social, ya que a través del número de Originador 0770002440 podrá cobrar a los Recibidores (Empresas) por encima del límite aquí descrito, en previo acuerdo con el Recibidor y luego de haber verificado en la Institución Financiera Recibidora que el formulario de autorización de débito es válido.

Transacciones ACH Crédito:

Se crearán para afectar las siguientes cuentas: Ahorros, Corrientes, Tarjetas de Crédito, Cartas de Crédito o Prestamos de los recibidores y no deberán exceder los US\$500,000.00 por transacción con excepción de aquellas Instituciones Financieras que hayan cumplido con la encriptación (cifrado) de las transacciones desde sus clientes originadores. Las Cooperativas afiliadas a la RED ACH solo podrán recibir transacciones ACH Crédito local y a nivel Internacional las que son originadas por las agencias del gobierno de los Estados Unidos.

- Que las transacciones ACH iniciadas están basadas en la información suministrada por el Recibidor en la autorización recibida.
- Que cumple con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas. [Ver Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad](#)
- Que cumple con la retención de registros que se establece en Capítulo 1: General.

3.2. Responsabilidades por no cumplir las Garantías

Cada Originador que no cumpla con las antes mencionadas garantías y responsabilidades deberá indemnizar a su Institución Financiera Originadora de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionadas a las transacciones que se vieron afectadas, de acuerdo a lo que se establece en el contrato de servicio que ambos suscribieron.

CAPITULO 4: INSTITUCIÓN FINANCIERA ORIGINADORA

4.1. Garantías y Responsabilidades de la Institución Financiera Originadora

Cada Institución Financiera Originadora que envíe una transacción ACH garantiza lo siguiente a cada participante de la RED ACH:

4.1.1. Autorización del Originador

- Que ha suscrito un contrato con su Originador, el cual está vigente al momento de enviar las transacciones ACH.

4.1.2. Transacciones ACH a tiempo

- Que las transacciones ACH recibidas de sus Originadores, han sido enviadas al Operador de la RED ACH dentro de los itinerarios de procesamiento del Operador de la RED ACH Ver [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH.](#)

4.1.3. Integridad de las Transacciones ACH

- Que cada transacción ACH que transmita al Operador de la RED ACH fue recibida de su Originador y no ha sufrido ningún tipo de alteraciones.

4.1.4. Cumplimiento de las Medidas de Seguridad

- Que cumple con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas en el [Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad.](#)

4.1.5. Cumplimiento con la Retención de Registros

- Que cumple con la retención de registros que se establece en [Capítulo 1: Generales](#)

4.1.6. Identificación del Originador

- Que todas las transacciones que inicien sus empresas originadoras están identificadas con el nombre del Originador.

4.2. Responsabilidades por no cumplir las Garantías

Cada Institución Financiera Originadora que no cumpla con las garantías y responsabilidades antes mencionadas, deberá indemnizar a cada Originador, Institución Financiera Recibidora y/o al Operador de la

RED ACH de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales, y/o comisiones) relacionado a las transacciones que se vieron afectadas.

4.3. Disponibilidad de fondos

La Institución Financiera Originadora debe registrar en las cuentas de sus Originadores las transacciones ACH de crédito o débito, y hacer los fondos disponibles a más tardar a las 8:00 a.m. del día de intercambio de fondos con respecto a dicha transacción ACH.

4.4. Servicios al Originador

La Institución Financiera Originadora debe prestar los siguientes servicios a cada uno de sus Originadores:

- Proveer entrenamiento operativo, técnico y de seguridad sobre el funcionamiento de la RED ACH.
- Coordinar un periodo de pruebas previo al inicio de operaciones en la RED ACH.
- Establecer planes de contingencia para el envío de archivos de transacciones.
- Mantener actualizado al Originador sobre los códigos de Ruta y Tránsito de las Instituciones Financieras Participantes de la RED ACH. [\(Ver Anexo 7: Definición del número de Ruta y Tránsito\).](#)
- Informar por escrito, sobre el significado de los códigos de rechazo y notificaciones de cambios.
- Informar al Originador oportunamente sobre transacciones ACH que no pudieron ser procesadas o fueron rechazadas ya sea por la misma Institución Financiera Originadora, el Operador de la RED ACH o la Institución Financiera Recibidora.
- Instruir a sus Originadores sobre el manejo de la información recibida de las transacciones originadas.
- Mantener informado al Originador sobre los cambios que se realicen en la RED ACH, ya sea en las reglas, medidas de seguridad, días laborables, etc.
- Si la Institución Financiera Originadora permite a sus Originadores la iniciación de transacciones de pre-notificación deberá:
 1. Instruir a sus Originadores sobre la creación de las transacciones de pre-notificaciones.
 2. Si el Originador luego de haber enviado una transacción de pre-notificación, envía la transacción monetaria y la misma es rechazada por:

R03 - Número de cuenta inexistente

R04 - Número de cuenta inválido

La Institución Financiera Originadora podrá penalizar a la Institución Financiera Recibidora por el monto de US\$5.00 por cada transacción que no ha sido procesada, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

1. La transacción monetaria enviada fue entregada al Operador de la RED ACH al día siguiente de la transacción de pre-notificación.
2. El cargo por la transacción monetaria deberá ser con cargo directo a la cuenta de compensación que mantienen en el Banco Nacional

La documentación que la Institución Financiera Recibidora, deberá presentar a la Institución Financiera Originadora para evitar este cargo es:

1. Registro del sistema transaccional donde demuestre que efectivamente, la transacción fue rechazada con causa justificada bajo los códigos de rechazos anteriormente descritos
 2. Esta información debe contener lo siguiente:
 - i. Fecha y hora de la transacción recibida
 - ii. Fecha y hora de la transacción rechazada
 - iii. Fecha y hora de la transacción enviada al Operador de la RED ACH
 - iv. Explicación del por qué se aplicó alguno de los códigos de rechazos descrito anteriormente sobre la transacción monetaria y no sobre la transacción de pre-notificación
 3. Las Instituciones Financieras Recibidoras, tendrán hasta 2 días hábiles para responder con esta documentación. De no hacerlo, la Institución Financiera Originadora procederá a realizar el cargo.
- Enviar a la correspondiente Institución Financiera Recibidora las autorizaciones de débito que el Originador obtuvo del Recibidor.

CAPITULO 5: INSTITUCIÓN FINANCIERA RECIBIDORA

5.1. Garantías y Responsabilidades de una Institución Financiera Recibidora

Cada Institución Financiera Recibidora garantiza a cada participante de la RED ACH lo siguiente:

5.1.1. Obtener Archivos de Transacciones ACH

- Que es responsable de obtener los archivos de transacciones ACH que el Operador de la RED ACH tenga disponibles dentro de los periodos establecidos en el [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH.](#)

5.1.2. Devolver a tiempo los archivos de transacciones ACH rechazados y/o Notificaciones de Cambio

- Que envía al Operador de la RED ACH los archivos de transacciones ACH rechazados y/o Notificaciones de Cambio dentro de los periodos de tiempo que se establece en la Transmisión de Transacciones ACH Rechazadas y/o Notificaciones de Cambio de la Institución Financiera Recibidora. [Ver Anexo 3: Itinerario de Procesamiento del Operador de la Red ACH.](#)

5.1.3. Información contenida en las Notificaciones de Cambio

- Que en cada Notificación de Cambio que envía la Institución Financiera Recibidora:
 - Refleja la información disponible en sus registros.
 - Es creada con códigos de cambio que están contenidos en la lista que aparece en el [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambio.](#)

5.1.4. Disponibilidad de Fondos

- Que sujeto a su derecho de rechazar transacciones ACH de acuerdo a estas reglas, cada Institución Financiera Recibidora garantiza que hará disponibles las transacciones ACH a sus Recibidores a más tardar a las 8:00 a.m. del día de intercambio de fondos con respecto a dicha transacción ACH.

5.1.5. Autorización de transacciones ACH de débito

- Que cada transacción ACH de débito hecha a la cuenta del Recibidor fue realizada previa comprobación de la autorización correspondiente para los campos de firma y cuenta la primera vez, la cual reposa en sus archivos y estaba vigente en ese momento. Luego de la primera transacción ACH de débito recibida, todas las siguientes deberán ser aceptadas y si hubiera algún reclamo sobre débitos no autorizados, utilizar el procedimiento descrito en [el Capítulo 7: Rechazos y Notificaciones](#). Aquellas Instituciones Financieras que deseen digitalizar los formularios de autorización de débito y/o crédito, lo podrán hacer siempre y cuando cumplan con la Ley No 51 de 22 de julio de 2008, mediante la cual se regula el almacenamiento tecnológico de la información. Este artículo no aplica para aquellas Cooperativas afiliadas a la RED ACH debido a que solo podrán recibir transacciones ACH Crédito, local e Internacional.

5.1.6. Cumplimiento de las Medidas de Seguridad

Que cumple con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas en el [Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad](#)

5.1.7. Cumplimiento con la Retención de Registros

Que cumple con la retención de registros que se establece en el [Capítulo 1: Generales](#)

5.2. Responsabilidades por no cumplir las Garantías

Cada Institución Financiera Recibidora que no cumpla con las antes mencionadas garantías y responsabilidades deberá indemnizar a cada Recibidor, Institución Financiera Originadora y al Operador de la RED ACH de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionadas a las transacciones que se vieron afectadas al no cumplir con las garantías.

5.3. Obligación de Aceptar Transacciones ACH

Sujeto a su derecho de rechazar transacciones ACH bajo estas reglas, una Institución Financiera Recibidora debe aceptar transacciones ACH de crédito o débito que cumplan con estas reglas y sean recibidas con respecto a una cuenta que exista en la Institución Financiera Recibidora.

5.3.1. Transacciones ACH Débito

La Institución Financiera Recibidora sólo aceptará transacciones ACH Débito para cuentas de Ahorro y Corriente y que no excedan los US\$500,000.00 por transacción. Esta regla no aplica para:

- Aquellas Cooperativas afiliadas a la RED ACH debido a que solo podrán recibir transacciones ACH Crédito local y a nivel Internacional las que son originadas por las agencias del gobierno de los Estados Unidos.
- La Caja del Seguro Social, ya que a través del número de Originador 0770002440, podrá cobrar a los Recibidores (Empresas) por encima del límite aquí descrito, en previo acuerdo con el Recibidor y luego de haber verificado en la Institución Financiera Recibidora que el formulario de autorización de débito es válido.

5.3.2. Transacciones ACH Crédito

La Institución Financiera Recibidora sólo aceptará transacciones ACH Crédito para las siguientes cuentas: Ahorro, Corriente, Tarjetas de Crédito, Préstamos y Cartas de Crédito, y que no excedan los US\$500,000.00 por transacción con excepción de aquellas Instituciones Financieras que hayan cumplido con la encriptación (cifrado) en la transmisión de las transacciones desde todos sus clientes Originadores. Las Cooperativas afiliadas a la RED ACH solo podrán recibir transacciones ACH Crédito local y a nivel Internacional, las que son originadas por las agencias del gobierno de los Estados Unidos.

5.3.3 Transacciones de Pre-notificación

Si una transacción de pre-notificación ha sido iniciada por un Originador, la Institución Financiera Recibidora debe verificar que el número de cuenta contenida en dicha transacción esté correcto. Si la Institución Financiera Recibidora encuentra que la transacción de pre-notificación no contiene un número de cuenta válido, o contiene errores o no puede ser procesada, debe rechazar la transacción de pre-notificación, de acuerdo a los códigos de rechazo establecidos en el [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambios](#). Además, de darse el caso, debe verificar que existe una autorización escrita para una transacción de pre-notificación de débito; de no existir, de igual forma debe ser rechazada.

5.4. Confianza en los números de cuentas para registrar las transacciones ACH

Si el número de cuenta y el nombre del Recibidor contenidos en la transacción ACH no corresponden a la misma cuenta, la Institución Financiera Recibidora deberá utilizar el número de cuenta recibido para registrar la transacción.

5.5. Retención de Fondos

Las transacciones ACH de débito a las cuentas de los Recibidores pueden ser retenidas por la Institución Financiera Recibidora desde el día en que se reciben hasta el día de intercambio de fondos.

5.6. Derechos del Recibidor sobre débitos no autorizados a su cuenta

Un Recibidor a quien su cuenta ha sido debitada por una transacción ACH la cual en su totalidad, se ha comprobado que no fue debidamente autorizada, tiene el derecho de tener su cuenta re-acreditada por la cantidad debitada o de acuerdo a lo que se establece en el [Capítulo 7: Rechazo de Transacciones ACH](#).

5.7. Devolución de fondos a la Institución Financiera Recibidora

Una transacción ACH de crédito se hace efectiva a la cuenta del Recibidor, cuando la Institución Financiera Recibidora haya recibido el intercambio de fondos final, a través de la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional. Si el intercambio de fondos no se lleva a cabo entre la Institución Financiera Originadora y la Institución Financiera Recibidora, la Institución Financiera Recibidora está autorizada a debitar la cuenta del Recibidor por el monto previamente acreditado y la transacción iniciada por el Originador se considerará anulada por la Institución Financiera Recibidora.

5.8. Avisos de transacciones ACH de crédito o débito y Adendas

La Institución Financiera Recibidora tendrá la obligación de notificar a sus Recibidores de toda transacción ACH débito o crédito que afectaron sus cuentas. Esta notificación debe contener información sobre el monto, la fecha, el tipo (débito o crédito) y la adenda contenida en dicha transacción.

CAPITULO 6: OPERADOR DE LA RED ACH

6.1. Garantías y Responsabilidades del Operador de la RED ACH

El Operador de la RED ACH garantiza lo siguiente a cada participante de la RED ACH.

6.1.1. Transacciones ACH a tiempo

Que cada transacción ACH recibida por el Operador de la RED ACH es procesada a tiempo y dentro del itinerario de procesamiento establecido en el [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH](#) y que los archivos de intercambio de fondos producto de las transacciones procesadas por el Operador de la RED ACH son enviados a tiempo a la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

6.1.2. Disponibilidad de Transacciones ACH

Que tiene las transacciones ACH disponibles a la correspondiente Institución Financiera Participante, de acuerdo con el itinerario de Procesamiento establecido en el [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH](#)

6.1.3. Compensación

Que los fondos a intercambiar entre las Instituciones Financieras Participantes, son el producto de las transacciones ACH (aprobadas y rechazadas) recibidas y transmitidas a sus destinatarios, y que dichas transacciones ACH fueron recibidas dentro del itinerario de procesamiento establecido en el [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH](#). Además, que el archivo generado se entregará a tiempo a la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

6.1.4. Integridad de las Transacciones ACH

Que cada transacción ACH transmitida a una Institución Financiera Participante fue recibida a través de la RED ACH de otra Institución Financiera Participante y que las mismas no han sufrido ningún tipo de alteraciones de parte del Operador de la RED ACH.

6.1.5. Cumplimiento de las Medidas de Seguridad

Que cumple con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas en el [Capítulo 9: Medidas Mínimas de Seguridad](#).

6.1.6. Cumplimiento con la Retención de Registros

Que cumple con la retención de registros que se establece en [Capítulo 1: Generales](#)

6.2. Responsabilidades por no cumplir las Garantías

De no cumplir el Operador de la RED ACH con las antes mencionadas garantías y responsabilidades, deberá indemnizar a cada Institución Financiera Originadora y a cada Institución Financiera Recibidora de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionado con las transacciones que se vieron afectadas.

CAPITULO 7: RECHAZOS Y NOTIFICACIONES DE CAMBIO

7.1. Rechazo de Transacciones ACH

7.1.1. Derecho de Rechazar Transacciones ACH

La Institución Financiera Recibidora, Institución Financiera Originadora y el Operador de la RED ACH sólo pueden rechazar aquellas transacciones ACH cuya razón de rechazo esté contenida en la lista de códigos de rechazos que aparecen en el [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambio](#).

7.1.2. Condiciones especiales para rechazar transacciones:

- **Impedimento para aceptar transacciones:** La Institución Financiera Recibidora puede rechazar una transacción si sus reglamentos internos le prohíben aceptar transacciones de un Originador o Institución Financiera Originadora. Estas transacciones rechazadas deberán ser justificadas, a través de un documento escrito, que se enviará a la Institución Financiera Originadora a más tardar al siguiente día laboral bancario y en horas laborables.
- **Nombre del Originador:** Si las transacciones no están identificadas con el nombre del Originador, la Institución Financiera Recibidora puede rechazar esta(s) transacción(es).

7.1.3. Requerimientos de los Rechazos

La Institución Financiera Recibidora debe enviar a la RED ACH las transacciones ACH rechazadas dentro de los periodos de tiempo que se establece en la Transmisión de Transacciones ACH Rechazadas o Notificaciones de Cambio de las Instituciones Financieras Recibidoras ([Ver Anexo 3: Itinerario de Procesamiento del Operador de la Red ACH](#)). Toda transacción que no fuera rechazada el mismo día en que se envió y dentro de los periodos establecidos, se considerará aprobada por la Institución Financiera Recibidora.

7.1.4. Aceptación de Transacciones ACH Rechazadas por la Institución Financiera Originadora

Una Institución Financiera Originadora debe aceptar una transacción ACH rechazada transmitida por una Institución Financiera Recibidora, dentro de los tiempos límites establecidos por estas reglas o de

acuerdo a lo que se establece en el [Capítulo 7: Rechazos y Notificaciones](#) (Reclamo de transacciones ACH por el Recibidor fuera de las ventanas de procesamiento).

7.2. Reclamo de transacciones ACH por el Recibidor

El Recibidor tendrá derecho a presentar ante la Institución Financiera Recibidora, un reclamo de una transacción ACH que fue aplicada a su cuenta sin autorización. Este artículo no aplica para aquellas Cooperativas afiliadas a la RED ACH, debido a que solo podrán recibir transacciones ACH Crédito

Para realizar este reclamo

El Recibidor deberá:

1. Presentar el reclamo en un tiempo máximo de sesenta (60) días calendario, desde el momento en que la cuenta del Recibidor fue afectada por dicha transacción.
2. Presentar una declaración jurada (affidávit) ante la Institución Financiera Recibidora donde declara el Recibidor, que no ha firmado autorización alguna para que le afecten su cuenta. Ver formato estándar de affidávit en el [Anexo 8: AFFIDÁVIT](#)

La Institución Financiera Recibidora deberá:

1. Recibir la declaración jurada (Ver [Anexo 8: AFFIDÁVIT](#)) firmada por el Recibidor.
2. Verificar que el tiempo por el cual el Recibidor está presentando el reclamo de la transacción ACH que ha afectado su cuenta, no exceda de los sesenta (60) días calendario.
3. Hacerle entrega de una copia a la Institución Financiera Originadora.
4. Enviar a la Institución Financiera Originadora una transacción por el monto y el detalle de la Transacción recibida que afectaba la cuenta del Recibidor
5. Acreditar la cuenta del Recibidor inmediatamente después de haber recibido el crédito de la transacción.

La Institución Financiera Originadora deberá:

1. Recibir la copia de la declaración jurada firmada por el Recibidor, enviada por la Institución Financiera Recibidora

2. Verificar que el tiempo por el cual la Institución Financiera Recibidora está presentando el reclamo de la transacción ACH que ha afectado la cuenta del Recibidor, no exceda de los sesenta (60) días calendario.
3. Aprobar la transacción enviada por la Institución Financiera Recibidora, siempre que exista la declaración jurada.
 - a. De no tener la declaración jurada al momento de procesar dicha transacción, la Institución Financiera Originadora está en todo el derecho de rechazar la transacción en cuestión con el código de rechazo R10 – No existe autorización del Recibidor.
4. Notificar a su Empresa Originadora afectada sobre la recepción de esta transacción recibida por la Institución Financiera Recibidora.
5. La Empresa Originadora, deberá contactar al cliente para verificar que toda la información suministrada a la Institución Financiera Originadora era correcta o no, por cualquiera de las dos razones, la Empresa Originadora deberá originar una nueva transacción hacia la RED ACH, o para proceder con el débito a la cuenta del cliente Recibidor.

7.3. Notificación de Cambio

Para los efectos de estas reglas una Notificación de Cambio tiene las siguientes características:

- Es originada por una Institución Financiera Recibidora con referencia a una transacción recibida de una Institución Financiera Originadora.
- La Notificación de Cambio es un aviso a la Institución Financiera Originadora u Originador para que realice los cambios señalados en la próxima transacción que envíe a la Institución Financiera Recibidora.
- La Notificación de Cambio no es una constancia de aceptación o rechazo de la transacción a la cual se hace referencia. Sin embargo, se acostumbra a enviar cuando la Institución Financiera Recibidora realizó cambios en los campos contenidos en la transacción original para poder hacer el registro en la cuenta del Recibidor.

7.3.1. Derecho de la Institución Financiera Recibidora a enviar una Notificación de Cambio

Una Institución Financiera Recibidora puede enviar una Notificación de Cambio cuando la razón de cambio esté contenida en la lista de códigos de cambios que aparecen en el [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambio](#) y sean enviadas el mismo día en que se recibió la transacción ACH relacionada.

7.3.2. Acción de la Institución Financiera Originadora y el Originador sobre las Notificaciones de Cambio

Sujeto a lo que se establece en el [Capítulo 7: Rechazos y Notificaciones de Cambio](#), una Institución Financiera Originadora debe aceptar una Notificación de Cambio que es transmitida por la Institución Financiera Recibidora dentro de los límites de tiempo establecidos por estas reglas. Cada Institución Financiera Originadora debe hacer esta Notificación de Cambio disponible al Originador. El Originador debe hacer los cambios especificados en la Notificación de Cambio antes de la iniciación de otra transacción ACH relacionada a la cuenta del Recibidor.

7.4. Notificaciones de Cambio Rechazadas

7.4.1. Derecho de la Institución Financiera Originadora a Rechazar Transacciones ACH de Notificación de Cambio

Una Institución Financiera Originadora puede rechazar una Notificación de Cambio si ésta contiene información incorrecta o cuya razón de cambio no está contenida en la lista de códigos de cambios que aparece en el [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambio](#). La Institución Financiera Originadora, para rechazar una Notificación de Cambio, debe transmitir una Notificación de Cambio de rechazo a la Institución Financiera Recibidora. Al rechazar una Notificación de Cambio la Institución Financiera Originadora debe:

- Utilizar un código de rechazo de Notificaciones de Cambio contenido en [Anexo 4: Códigos de Rechazos y Notificaciones de Cambio](#)
- Enviar el rechazo dentro de dos días laborables bancarios siguientes al recibo de la Notificación de Cambio.

CAPITULO 8: PAGOS INTERNACIONALES (CROSS-BORDER PAYMENT)

8.1. Alcance

Las reglas contenidas en este Capítulo aplican para todas las transacciones internacionales cuyo destino u origen sea fuera del territorio de la República de Panamá. Estas reglas obligan a que las transacciones internacionales que se realicen sean compensadas entre las Instituciones Financieras (Originadoras o Recibidoras) y el Operador de Enlace (Originador o Recibidor) local, a través de la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

8.2. Definiciones

- **Operador de Enlace Originador y Recibidor**

En nuestro País el Operador de Enlace Originador y Recibidor es el *Banco Nacional de Panamá*, que además funge como una Institución Financiera Originadora y Recibidora de transacciones ACH Local, y como el Banco que administra la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

- **Procesador del Operador de Enlace Originador y Recibidor**

El procesador del Operador de Enlace Originador y Recibidor en nuestro país es TELERED, S.A. quien actualmente es el Operador de la RED ACH.

- **Operador de Enlace Originador y Recibidor en los Estados Unidos de América**

El Operador de Enlace Originador y Recibidor en los Estados Unidos de América es el Federal Reserve Bank.

8.3. Iniciación de Transacciones

Lo siguiente debe ocurrir antes de que un Originador pueda iniciar su primera transacción internacional a un Recibidor en la Institución Financiera Recibidora en Estados Unidos de América:

8.3.1. El Originador deberá conocer de forma obligatoria:

- El nombre completo del Beneficiario de la transacción
- El número de cuenta del Beneficiario de la transacción

- El monto de la transacción
- Dirección física del Remitente
- Nombre del País y correo postal del Remitente
- Nombre de la Institución Financiera Originadora del Remitente
- La ruta y tránsito de la Institución Financiera Recibidora del Beneficiario
- Nombre de la Institución Financiera Recibidora del Beneficiario
- Dirección física del Beneficiario
- Nombre del País y correo postal del Beneficiario

8.3.2. Origen de transacciones Internacionales

Las transacciones internacionales que se originen serán solamente para mover fondos hacia la cuenta del Recibidor (ACH crédito) en Estados Unidos de América, notificaciones de cambio y/o prenotas.

Las Cooperativas como Institución Financiera Recibidora: todas aquellas Cooperativas que formen parte de la RED ACH trabajarán como Institución Financiera Recibidora únicamente, lo cual incluye los siguientes servicios:

- **Transacciones Internacionales recibidas de las agencias del gobierno de los Estados Unidos:**
 - a. Recepción de transacciones de crédito solamente
 - b. Recepción de transacciones de pre-notificaciones
 - d. Envío de transacciones de rechazos
 - e. Envío de transacciones de notificaciones de cambio
- **Transacciones Internacionales recibidas de las Empresas Originadoras miembro de la RED ACH de los Estados Unidos**
 - a. Las Cooperativas miembro de la RED ACH Local, no podrán recibir transacciones de Empresas Originadoras miembro de la RED ACH de los Estados Unidos.

8.3.3. Monto de Transacciones Internacionales

El monto de las transacciones internacionales deberá cumplir con lo establecido en el [Capítulo 3: Originador](#)

8.3.4. Envío de Transacciones Internacionales por el Originador

El Originador enviará las transacciones internacionales a su Institución Financiera Originadora en los horarios convenidos y con al menos 1 ó 2 días de anticipación a la fecha en que la transacción sea acreditada en la cuenta del Recibidor.

8.3.5. Antes de iniciar una transacción Internacional

Antes de iniciar una transacción internacional, el Originador y la Institución Financiera Originadora deben especificar en su contrato lo siguiente:

- Los términos y condiciones para la asignación de ganancias, pérdidas y la aceptación de riesgos provenientes del cambio de moneda de la transacción.
- Las garantías y responsabilidades del Originador y de la Institución Financiera Originadora en el manejo de las transacciones internacionales.

8.3.6. Firma de Contrato entre la Institución Financiera Originadora y el Operador Enlace Originador

La Institución Financiera Originadora debe haber firmado un contrato con el Operador de Enlace Originador, en el cual se establecen las responsabilidades de ambas partes en el manejo de transacciones internacionales.

8.4. Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Originadoras en el envío de las transacciones Internacionales

En adición a otras garantías y responsabilidades contenidas en estas reglas, cada Institución Financiera Originadora que inicie una transacción internacional garantizará a todos los participantes, incluyendo al Operador de Enlace Originador, lo siguiente:

8.4.1. Conocimiento de las reglas del Sistema de Pagos del País destino de las transacciones:

- Que al momento de enviar una transacción internacional, la Institución Financiera Originadora conoce y cumple con las leyes y reglas del país destino las cuales son la OFAC, Bank Secrecy Act y el USA Patriot Act (las secciones 312, 314 y 326)

8.4.2. Existencia de un Contrato con el Originador:

- Que al momento de transmitir una transacción internacional, existe un contrato entre la Institución Financiera Originadora y el Originador que inicia la transacción, el cual debe estar vigente

8.4.3. Información conforme a los requerimientos

- Que cada entrada transmitida por la Institución Financiera Originadora hacia el Operador de Enlace Originador, contiene la información recibida del Originador y cumple con los requerimientos de formatos de la estructura del Archivo ACH (Ver Reglamento Técnico ACH).

8.4.4. Autorización de las transacciones de la Institución Financiera Originadora por el Operador de Enlace Originador

- El monto de todas las transacciones que la Institución Financiera Originadora desee enviar hacia los Estados Unidos, primero deberán ser autorizados por el Operador de Enlace Originador, de conformidad con el saldo que mantiene la Institución Financiera Originadora en el Operador de Enlace Originador. Si la Institución Financiera Originadora no tiene fondos suficientes para cubrir la totalidad de las transacciones de crédito que desea enviar hacia el Operador de Enlace Recibidor, las mismas serán retiradas del archivo que se enviará al Operador de Enlace Recibidor. El Operador de Enlace Originador se compromete en hacer un esfuerzo razonable para ponerse en contacto con la Institución Financiera Originadora para saber de qué cuenta obtendrá los fondos para cubrir el monto total de las transacciones de crédito que desea enviar a los Estados Unidos.

8.4.5. Cumplimiento de garantías con el Operador de Enlace Originador

- La Institución Financiera Originadora se compromete y se responsabiliza a que sus Originadores cumplan con los términos y condiciones de las leyes, reglamentos y reglas del sistema de pago aplicables en Panamá y cualesquiera acuerdos aplicables y revisados, de tiempo en tiempo, relativos al control monetario, lavado de dinero o controles transaccionales sobre ciertos activos.

8.4.6. Manejo de Rechazos y/o Notificaciones de Cambio

- Que procesará las transacciones internacionales de rechazo que sean recibidas hasta dos días laborables bancarios después de haber originado la transacción internacional original. Los dos días laborables Bancarios corresponden al calendario Bancario en nuestro país o en el país en que se encuentra la Institución Financiera Recibidora.

8.4.7. Respuesta a un Rechazo

- Que todas aquellas transacciones que hayan sido rechazadas por la Institución Financiera Recibidora en el país destino, no serán rechazadas de vuelta por la Institución Financiera Originadora. De surgir cualquier inconveniente con la transacción rechazada, deberá ser resuelto e investigado fuera de esta red electrónica de Pagos Internacionales (Cross Border Payment).

8.4.8. Días no laborables e información de ruta y tránsito de las Instituciones Financieras Recibidoras en otros países

- Que hará disponible a sus Originadores el calendario de días no laborables o feriados, e información sobre los números de ruta y tránsito de las Instituciones Financieras Recibidoras, en el país hacia donde se puede enviar las transacciones internacionales.

8.4.9. Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías

- Cada Institución Financiera Originadora que incumpla con cualquiera de las garantías contenidas en las Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Originadoras en el envío de las transacciones Internacionales, deberá ser responsable con cualquiera de los participantes de los reclamos resultantes, demandas, pérdidas, responsabilidad o gastos, incluyendo los costos por servicios de los abogados, generados directamente o indirectamente por el incumplimiento de estas garantías.

8.4.10. Compensación de saldos por terminación o suspensión de servicio

- Cualquier suma o saldo pendiente que persista al momento en que la Institución Financiera Originadora dé por terminado el servicio de transferencia de fondos ACH, deberá ser compensado entre ellas.

8.4.11. Pérdida de transacciones internacionales

- La Institución Financiera Originadora será responsable por la pérdida de transacciones internacionales, errores de procesamiento o demoras, si estas situaciones son causadas por su propia negligencia o mala conducta premeditada o intencional de sus empleados, agentes o subsidiarias, debidamente comprobada.

8.4.12. Transacciones Internacionales no autorizadas o fraudulentas

- La Institución Financiera Originadora será responsable por transacciones internacionales no autorizadas o fraudulentas, cuando las mismas sean originadas por falta de la Institución Financiera Originadora en el cumplimiento de las leyes panameñas o las reglas contempladas en este reglamento operativo o por mala conducta premeditada por parte de sus empleados.

8.5. Garantías y responsabilidades del Operador de Enlace (Originador o Recibidor) en las transacciones internacionales.

8.5.1. Contrato entre Operadores de Enlace (Originador o Recibidor)

- Cada Operador de Enlace (Originador o Recibidor) garantiza a los participantes de la RED ACH, que ha firmado un contrato con el Operador de Enlace (Originador o Recibidor) en el país donde se envían o reciben las transacciones internacionales, el cual se encuentra vigente.

8.5.2. Cumplimiento con las reglas del sistema de pago extranjero

- El Operador de Enlace (Originador o Recibidor) que envía o recibe una transacción internacional garantiza a todos los participantes de la RED ACH, que ha procesado las transacciones internacionales cumpliendo con los requerimientos acordados con el Operador de Enlace (Originador o Recibidor) del país donde se envían o reciben las transacciones internacionales.

8.5.3. Registro de las transacciones internacionales:

- El Operador de Enlace (Originador o Recibidor) no deducirá honorarios o cargos, del capital de una transacción internacional recibida.

8.5.4. Consultas e investigaciones:

- El Operador de Enlace (Originador o Recibidor) local entregará a la correspondiente Institución Financiera Originadora o Recibidora, cualquier consulta o investigación recibida del Operador de Enlace (Originador o Recibidor) de Estados Unidos de América y deberá confirmarle la entrega a más tardar tres días laborables bancarios. Una vez que el Operador de Enlace (Originador o Recibidor) reciba una contestación de la Institución Financiera Originadora o Recibidora, deberá entregarla al Operador de Enlace (Originador o Recibidor) de Estados Unidos de América, al siguiente día laborable bancario.

8.5.5. Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías

- El Operador de Enlace (Originador o Recibidor) que incumpla con cualquiera de las garantías contenidas dentro de esta sección (Garantías y responsabilidades del Operador de Enlace (Originador o Recibidor) en las transacciones internacionales), deberá indemnizar a cada Institución Financiera Originadora, de y contra cualquiera de los reclamos resultantes, demandas, pérdidas, responsabilidad o gastos, incluyendo los costos por servicios de los abogados, generados directamente o indirectamente por el incumplimiento de estas garantías. Sin embargo, El Operador de Enlace (Originador o Recibidor) no será responsable por daños y perjuicios indirectos, consiguientes o punitivos que surjan del Capítulo 8: Pagos Internacionales.

8.5.6. Compensación de saldos por terminación o suspensión de servicio

- Cualquier suma o saldo pendiente que persista al momento de que la Institución Financiera Recibidora dé por terminado el servicio de transferencia de fondos ACH, deberá ser compensado entre ellas.

8.6. Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Recibidoras en la recepción de las transacciones Internacionales

En adición a otras garantías y responsabilidades contenidas en estas reglas, cada Institución Financiera Recibidora garantizará a todos los participantes de la RED ACH y al Operador de Enlace Recibidor lo siguiente:

8.6.1. Cumplimiento con las reglas del Sistema de Pagos del País

- Que al momento de recibir una transacción internacional, la misma será procesada según está establecido en estas reglas.

8.6.2. Registro de las transacciones internacionales

- La Institución Financiera Recibidora no deducirá honorarios o cargos del capital de una transacción internacional recibida.

8.6.3. Responsabilidad por el incumplimiento de las garantías

- Cada Institución Financiera Recibidora que incumpla con cualquiera de las garantías contenidas dentro de esta sección (Garantías y responsabilidades de las Instituciones Financieras Recibidoras en la recepción de las transacciones Internacionales), deberá ser responsable con cualquiera de los participantes de los reclamos resultantes, demandas, pérdidas, responsabilidad o gastos, incluyendo los costos por servicios de los abogados, generados directamente o indirectamente por el incumplimiento de estas garantías.

8.6.4. Pérdida de transacciones internacionales

- La Institución Financiera Recibidora será responsable por la pérdida de transacciones internacionales, errores de procesamiento o demoras, si estas situaciones son causadas por su propia negligencia o mala conducta premeditada o intencional de sus empleados, agentes o subsidiarias, debidamente comprobado.

8.6.5. Responsabilidad de la Institución Financiera Recibidora

La responsabilidad de la Institución Financiera Recibidora ante el Operador de Enlace Recibidor, por las razones expuestas, se limitará a lo siguiente:

- El reembolso de cualquier cantidad de capital que la Institución Financiera Recibidora deje de transferir de conformidad con las instrucciones y estipulaciones de estas reglas.

- Intereses por el período durante el cual la Institución Financiera Recibidora se demora en cumplir con sus obligaciones.
- Restitución de cualesquiera honorarios que hayan sido cobrados al Operador de Enlace debido a falta de la Institución Financiera Recibidora, con respecto a las reglas contenidas en este reglamento operativo.

Los intereses indicados serán calculados multiplicando el “Federal Funds Rate” por el monto sobre el cual se pagará el interés, luego de multiplicar el resultado por el número de días por los cuales se debe pagar el interés. El “Federal Funds Rate” aplicable es el promedio del “Federal Funds Rate” publicado por el Federal Reserve Bank of New York, para los días en que los intereses serán pagados divididos entre 360. El “Federal Funds Rate” para cualquier día que no haya sido publicado, se utilizará el del día anterior para el cual hubo una publicación.

Las cantidades que se mencionan en este artículo serán debitadas de la Cuenta Especial de Compensación de la Institución Financiera Recibidora en el Operador de Enlace Recibidor.

8.7. Participación del Operador de Enlace Originador y Recibidor en la RED ACH Local

8.7.1. Operador de Enlace Originador

En estas reglas se considera que cuando el Operador de Enlace Originador recibe una transacción de una Institución Financiera Originadora, asume las garantías y responsabilidades de una Institución Financiera Recibidora, especificadas en el Capítulo 5 (Garantías y Responsabilidades de una Institución Financiera Recibidora), con relación a la transacción recibida.

8.7.2. Operador de Enlace Recibidor

En estas reglas se considera que cuando el Operador de Enlace Recibidor envía una transacción internacional a una Institución Financiera Recibidora, asume las garantías y responsabilidades de una Institución Financiera Originadora, especificadas en el Capítulo 4: Garantías y Responsabilidades de una Institución Financiera Originadora, con relación a la transacción enviada.

8.8. Rechazos y Notificaciones de Cambio:

8.8.1. De nuestro país hacia el país de origen de la transacción

Las Instituciones Financieras Recibidoras en nuestro país, podrán enviar transacciones internacionales de rechazo o notificaciones de cambio siguiendo lo establecido en estas reglas en el [Capítulo 7: Rechazos y notificaciones de cambio](#) y el [Anexo 3: Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH](#).

8.8.2. Del país destino hacia nuestro país:

Las Instituciones Financieras Originadoras procesarán las transacciones internacionales de rechazo que sean recibidas hasta dos días laborables bancarios después de haber originado la transacción internacional original. Los dos días laborables Bancarios corresponden al calendario Bancario en nuestro país o en el país en que se encuentra la Institución Financiera Recibidora

8.8.3. Rechazo de transacciones por el Operador de Enlace Originador:

Las transacciones internacionales que se originen en nuestro país podrán ser rechazadas por el Operador de Enlace Originador, antes de que las mismas sean enviadas al país al que estaban destinadas.

8.8.4. Rechazo de transacciones por el Operador de Enlace Recibidor:

Las transacciones internacionales que se reciban en nuestro país podrán ser rechazadas por el Operador de Enlace Recibidor antes de que las mismas sean enviadas a las Instituciones Financieras Recibidoras en nuestro país.

8.9. Itinerario de procesamiento para transacciones Internacionales

El Operador de la RED ACH como procesador del Operador de Enlace (Originador y Recibidor) local, enviará o recibirá las transacciones internacionales al Operador de Enlace (Originador o Recibidor) de Estados Unidos de América.

8.9.1. Instituciones Financiera Originadoras y Recibidoras

Para el envío o recepción de transacciones internacionales, las Instituciones Financieras Originadoras y Recibidoras, seguirán lo establecido en el artículo 8 (Itinerario de procesamiento del Operador de la RED ACH).

8.9.2. Itinerario de procesamiento entre Operadores de Enlace:

- De nuestro país hacia el país destino de la transacción

El Operador de la RED ACH como procesador del Operador de Enlace Originador local, enviará al Operador de Enlace Recibidor del país destino, las transacciones internacionales correspondientes, después de las 12:30 p.m. y antes de las 8:00 p.m. del día laborable bancario que se está procesando. El Operador de la RED ACH sólo enviará al Operador de Enlace Recibidor del país destino aquellas transacciones que hayan sido previamente autorizadas por el Operador de Enlace Originador de nuestro país.

- **Del país de origen de la transacción hacia nuestro país**

El Operador de la RED ACH como procesador del Operador del Enlace Recibidor local, recibirá del Operador de Enlace Originador del país de origen, las transacciones internacionales correspondientes, después de las 7:00 a.m. en días laborables bancarios.

8.10. Días feriados

8.10.1. Días feriados en nuestro país:

- **Transacciones internacionales hacia Estados Unidos de América:** Las Instituciones Financieras Originadoras locales sólo podrán enviar transacciones internacionales en días laborables bancarios.
- **Transacciones internacionales que se envían hacia nuestro país:** En aquellos casos donde el Operador de Enlace Originador de otro país tenga transacciones internacionales que enviar en días señalados como no laborables bancarios en nuestro país, almacenará las transacciones y las enviará el siguiente día laborable bancario en nuestro país.

8.10.2. Días feriados en el país donde se envía o recibe una transacción internacional.

- Transacciones internacionales hacia Estados Unidos de América: En aquellos casos donde la Institución Financiera Originadora haya enviado una transacción al Operador de Enlace Originador en nuestro país, cuyo país de destino se encuentra en un día no laborable bancario o considerado feriado, el Operador de Enlace Originador en nuestro país almacenará las transacciones y las enviará el siguiente día laborable bancario en Estados Unidos de América.

8.11. Excepciones para las transacciones internacionales que se envían:

Los siguientes artículos no aplican para las transacciones internacionales originadas en los Estados

Unidos y transmitidas hacia Panamá y viceversa de acuerdo a este reglamento operativo para:

- Autorización del Recibidor al Originador
- Autorización del Recibidor
- Integridad de las transacciones ACH

CAPITULO 9: MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD (RED ACH)

9.1. Introducción

En la actualidad, las organizaciones son cada vez más dependientes de sus sistemas y redes informáticos, y un problema que las afecte, por mínimo que sea, puede llegar a comprometer la continuidad de las operaciones.

La falta de medidas de seguridad apropiadas puede convertirse en un problema para el adecuado funcionamiento de los sistemas y redes. Especialistas y expertos en la materia han indicado que cada vez es mayor la incidencia de ataques a los sistemas de información en las organizaciones, y cada vez los delincuentes están más organizados, por lo que van adquiriendo día a día, habilidades más especializadas que les permiten obtener mayores beneficios.

Además de las técnicas y herramientas criptográficas, es importante recalcar que un componente muy importante para la protección de los sistemas consiste en la atención y vigilancia continua y sistemática por parte de los participantes o actores que intervienen en la cadena de procesos en las organizaciones.

9.2. Red ACH

Consecuentes con la realidad que enfrenta la seguridad informática actualmente y reconociendo que los temas inherentes a ella son cambiantes y que los agresores mutan de forma constante, el Operador de la Red ACH presenta a las Instituciones Financieras y para sí mismo, un conjunto de acciones a emprender denominado “Medidas Mínimas de Seguridad”, a ser implementadas por los usuarios de la Red ACH. Estas medidas deben ser realizadas con la finalidad de proteger la Red ACH.

Las Instituciones Financieras y el Operador de la Red ACH están en libertad de implementar medidas de seguridad adicionales a las descritas en este Reglamento Operativo.

En adición a los controles de seguridad contenidos en esta sección y que apliquen a los Originadores, las Instituciones Financieras deben promover y verificar que sus Originadores adopten Medidas Mínimas de Seguridad que contribuyan a la integridad del archivo de transacciones ACH, y por ende a la Red ACH.

9.3. La Seguridad Informática como Base de la Administración de la Seguridad Integral.

Las Medidas Mínimas de Seguridad descansan en pilares que los participantes de la Red ACH deben seguir para asegurar la confiabilidad de los sistemas. Estas medidas constituyen las alarmas y compromisos compartidos de los participantes de la Red ACH, que les permite actuar proactivamente ante situaciones que comprometan su integridad. Por tanto, deben constituir un proceso continuo y retroalimentado que observe la concientización, los métodos de acceso a la información, el monitoreo de cumplimiento, la renovación y aceptación de las directrices y estrategia de implantación, que lleven a una formulación de directivas institucionales alineados a los propósitos de la Red ACH.

Las Medidas Mínimas de Seguridad por sí mismas no constituyen una garantía para la seguridad de la Red ACH. Ellas deben responder al interés de los participantes basados en la visión de negocio, que lleven a un esfuerzo conjunto de sus actores por administrar sus recursos y a reconocer en los mecanismos de seguridad informática, factores que facilitan la normalización y materialización de los compromisos adquiridos.

Siendo que las comunicaciones entre los participantes de la Red ACH constituyen un elemento esencial dentro de todo el proceso de intercambio de información, se han incluido ocho (8) pilares de la seguridad esenciales para la mitigación de riesgos, en adición a los requerimientos plasmados en el [Anexo 11: Matriz de Cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad](#), a saber:

- Confidencialidad: Consiste en proteger la información contra la lectura no autorizada explícitamente. Incluye no sólo la protección de la información en su totalidad, sino también las piezas individuales que pueden ser utilizadas para inferir otros elementos de información confidencial.
- Integridad: Es necesario proteger la información contra la modificación sin el permiso del dueño. La información a ser protegida incluye no sólo la que está almacenada directamente en los sistemas de cómputo, sino que también se deben considerar elementos menos obvios como respaldos, documentación, registros de contabilidad del sistema, tránsito en la red, entre otros. Esto comprende cualquier tipo de modificaciones: Causadas por errores de hardware y/o software, Causadas de forma intencional, Causadas de forma accidental, Cuando se trabaja con una red, se debe comprobar que los datos no fueron modificados durante su transferencia.

- Autenticidad: Garantiza que quien dice ser "X" es realmente "X". Es decir, se deben implementar mecanismos para verificar quién está enviando la información.
- No Repudio: Ni el origen ni el destino en un mensaje deben poder negar la transmisión. Quien envía el mensaje puede probar que, en efecto, el mensaje fue enviado y viceversa.
- Disponibilidad de los Recursos y de la Información: De nada sirve la información si se encuentra intacta en el sistema pero los usuarios no pueden acceder a ella. Por tanto, se deben proteger los servicios de cómputo de manera que no se degraden o dejen de estar disponibles a los usuarios de forma no autorizada. La disponibilidad también se entiende como la capacidad de un sistema para recuperarse rápidamente en caso de algún problema.
- Consistencia: Se trata de asegurar que el sistema siempre se comporte de la forma esperada, de tal manera que los usuarios no encuentren variantes inesperadas.
- Control de Acceso a los Recursos: Consiste en controlar quién utiliza el sistema o cualquiera de los recursos que ofrece y cómo lo hace.
- Auditoría: Consiste en contar con los mecanismos para poder determinar qué es lo que sucede en el sistema, qué es lo que hace cada uno de los usuarios y los tiempos y fechas de dichas acciones.

En el [Anexo 11: Matriz de Cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad](#) aparece una matriz donde se han agrupado un conjunto de requerimientos en función de los participantes de la RED ACH y las obligaciones de cumplimiento de los mismos. Esta matriz ayudará a comprender a los participantes de la RED ACH, sus compromisos.

CAPITULO 10: PREMISAS PARA UNA AUDITORIA

El objetivo de este Capítulo es presentar una guía que pueda ser utilizada por las Instituciones Financieras Participantes y al Operador de la RED ACH en el desarrollo de sus procedimientos internos, para el cumplimiento de la auditoria ACH.

La auditoría tiene como objetivo comprobar el cumplimiento de aquellas reglas que tienen un efecto directo sobre la calidad, integridad y seguridad de los servicios que se ofrecen a través de la RED ACH y la satisfacción de los participantes de la RED ACH.

10.1. Auditorías a las Instituciones Financieras Participantes y el Operador de la RED ACH

10.1.1. Requerimientos Generales para la Auditoria.

- Una vez al año con fecha de corte 31 de Julio, todas Instituciones Financieras Participantes y el Operador de la RED ACH, llevarán a cabo auditorías.
- Las Instituciones Financieras Participantes deben remitir al Operador de la RED ACH, la certificación escrita de la realización de las auditorías, a más tardar 30 días calendario después, en el formato establecido ([Ver Anexo 12: Opinión de Auditoria ACH](#))
- Las Instituciones Financieras Participantes que ingresan por primera vez a la RED ACH, deben realizar su primera Auditoria antes del inicio de operaciones en la RED ACH.
- Las auditorias deben ser refrendadas por un Comité de Auditoría y ejecutadas bajo la dirección de un Gerente de Auditoria, una firma de Auditoría o una empresa de Consultoría debidamente reconocida.
- Las auditorías deben realizarse de conformidad a estándares profesionales y normas internacionales que rigen el ejercicio de la auditoría, emitidos por organizaciones o entes reguladores debidamente facultados para ello y de reconocido prestigio internacional.
- Una vez al año, con fecha de corte 31 de Julio, el Operador de la RED ACH tendrá disponible para las Instituciones Financieras Participantes, constancia escrita de las auditorías o reportes sobre la adecuada evaluación de los controles internos realizadas, ya sea por el área de Auditoría

Interna del Operador de la RED ACH y/o por firmas de auditoría o consultoría de reconocido prestigio.

10.1.2.Revisión de los Informes de Auditoria

- **Instituciones Financieras Participantes:** A solicitud del Operador de la RED ACH, se revisarán, conjuntamente, las auditorías realizadas por la Institución Financiera Participante. Esta revisión incluirá los papeles de trabajo, visitas de campo, entrevistas y cualquier otro procedimiento necesario para validar el informe.
- **Operador de la RED ACH:** A solicitud de cualquier Institución Financiera, se revisarán, conjuntamente, las auditorías realizadas por el Operador de la RED ACH.
- El Operador de la RED ACH se reserva el derecho de solicitar información adicional si durante la revisión de los informes de auditoría y los papeles de trabajo, se identifican posibles incumplimientos o situaciones que ponen en riesgo la integridad o seguridad de la RED ACH.

10.2. Consideraciones de Auditoría

A continuación se resumen algunas de las consideraciones que serán verificadas por el Operador de la RED ACH en la auditoría. En estos casos se informará con 15 días calendario de antelación la fecha de la auditoría conjuntamente con un plan de trabajo y una agenda potencial de entrevistas.

Para la Institución Financiera Participante

- Verificar el cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad.
- Verificar que los contratos con los Clientes Originadores existan y estén vigentes.
- Verificar que en los contratos se obligue a los Clientes Originadores a regirse por las Reglas Operativas de la RED ACH.
- Verificar que existan las autorizaciones de los Clientes Originadores, para debitar sus cuentas.
- Verificar en el proceso de inicio de entradas, los procedimientos de la Institución Financiera para mantener informado a sus clientes Originadores sobre:
 - Estado de sus Transacciones (Aprobadas o Rechazadas)

- Notificaciones de Cambio.
- Actualización en los procedimientos.
- Fechas laborables y Ventanas de procesamiento.
- Verificar que las entradas que recibió la Institución Financiera de sus clientes Originadores no son modificadas ni total ni parcialmente, por la Institución Financiera.
- Verificar que las cuentas de sus Clientes Originadores sean cargadas (débito o crédito) a más tardar el día de intercambio de fondos.
- Evaluar el ambiente de control de acceso para determinar si se logran los objetivos de control analizando los resultados de las pruebas y otras evidencias de auditoría.
- La retención de los datos debe estar en rotación continua a fin de que se cubra de manera total todas las políticas en el manejo de estos datos desde su creación hasta la destrucción de los mismos. La rotación de retención de los datos debe ser monitoreada a fin de que se cumpla con el cometido.
- La información del cliente solo debe ser almacenada permanentemente, si esta es requerida por las leyes, las reglas del Operador de la RED ACH o las entidades del gobierno.
- Los datos deben ser almacenados de acuerdo a las leyes vigentes y la Retención de los registros de este reglamento operativo.
- Revisar que existan las autorizaciones de los clientes Recibidores especialmente para entradas de débito.
- Verificar que las cuentas de los clientes Recibidores sean cargadas (débito o crédito) a más tardar el día de intercambio de fondos.
- Revisar que las entradas de rechazos se hagan en el tiempo establecido de acuerdo al [Capítulo 7: Rechazo y Notificaciones de Cambio](#) y que los códigos de rechazos utilizados reflejen el objeto del rechazo.
- Revisar que el cliente Recibidor obtenga información adecuada sobre las transacciones ACH que afectaron sus cuentas de acuerdo al [Capítulo 5: Instituciones Financieras Recibidoras](#) del reglamento operativo de la RED ACH.

Para el Operador de la RED ACH

- Verificar el cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad
- Revisar que el contrato de afiliación con las Instituciones Financieras participantes exista y estén vigentes.
- Verificar que la retención de los registros se esté llevando a cabo según se establece en las Reglas Operativas de la RED ACH.
- Revisar que las ventanas de procesamiento se están llevando a cabo según se establece en el Reglamento Operativo de la RED ACH.
- Verificar que las entradas que recibió la RED ACH de sus Instituciones Financieras Participantes, no son modificadas ni total ni parcialmente, por el Operador de la RED ACH.
- Revisar que la información que se envía a la Cámara de Compensación para el intercambio de fondos esté a tiempo y se realice en un medio seguro.
 - Revisar la existencia de procedimientos escritos en la institución sobre el funcionamiento de las transacciones ACH en la Red.

10.3. Seguimiento a Recomendaciones

En caso de que el Informe de Auditoría incluya recomendaciones, la Institución Financiera es responsable de implementar las recomendaciones en el tiempo estipulado. Se debe dar especial atención a aquellas recomendaciones que representen medidas correctivas producto de hallazgos por falta de cumplimiento a una o varias de las consideraciones descritas. Para tal efecto la Institución Financiera deberá, a más tardar 15 días calendario después de emitido el informe de auditoría, entregar un plan de acción con fechas sobre cómo serán implementadas las recomendaciones. El Operador de la RED ACH podrá, de ser necesario, dar seguimiento al cumplimiento de este plan de acción.

CAPITULO 11: SANCIONES

El objetivo de este Capítulo es el de poner en conocimiento de todos los participantes de la RED ACH de las medidas que se tomarán en caso de que fallen en las Auditorías realizadas en sus localidades.

11.1. Condiciones que califican para sanciones por incumplimiento

Instituciones Financieras

Condiciones	Sanciones por el Operador de la Red ACH
No entrega el informe de auditoría en la fecha establecida en el Reglamento (Fecha máxima 31 de agosto)	Enviar nota al encargado del servicio ACH en la Institución Financiera y tienen 15 días calendarios para dar respuesta.
De no recibir respuesta en 15 días calendario del encargado del servicio ACH	Enviar nota al Gerente General con copia al encargado del servicio ACH y tienen 15 días calendario para dar respuesta.
De no recibir respuesta del Gerente General sobre el informe de auditoría transcurridos los 15 días calendario de plazo.	Enviar nota al Gerente General de la Institución Financiera, al Gerente General del Operador de la Red ACH, y suspensión de las transacciones ACH (limite 0)
El informe presenta hallazgo y no se incluyeron planes de acción (cronogramas).	Enviar nota al Gerente General y dar 15 días hábiles para dar respuesta
Incumplimiento de planes de acción.	Enviar nota al Gerentes General y al Comité de Auditoria

CAPITULO 12: INVESTIGACIONES

La idea general de este procedimiento es uniformar las pautas a seguir en las investigaciones solicitadas entre las instituciones financieras participantes de la RED ACH.

Toda solicitud de Investigación deberá estar firmada por un oficial de la Institución Financiera que la solicita y ser enviada a la Institución Financiera correspondiente, a más tardar 60 días calendario después de que la transacción en investigación se llevó a cabo.

12.1. Procedimientos de investigación entre Instituciones Financieras Participantes.

Sólo una transacción se puede investigar en cada formulario de investigación

Para presentar una investigación, la Institución Financiera deberá:

- Haber recibido por escrito un reclamo por irregularidad en una transacción.
- Haber agotado todos los medios a su alcance para el esclarecimiento de la misma y de la parte interesada
- Llenar el formulario de Investigación.

La Institución Financiera reclamante no deberá hacer promesas de reembolso al cliente antes de obtener los resultados de la investigación.

La Institución Financiera reclamada deberá:

- Asegurarse que la transacción del cliente fue procesada.
- Obtener una fotocopia del registro donde aparece la transacción.

La Institución Financiera reclamada solo tendrá 3 días laborables bancarios, a partir del día en que se recibió la solicitud de investigación, para enviar una respuesta escrita.

12.2. Disposición de la Investigación

Sí la investigación demostrara que efectivamente la transacción fue realizada de acuerdo al Reglamento Operativo de TELERED, la Institución Financiera reclamada deberá proceder a cargar por compensación, la cantidad de US\$5.00 a la Institución Financiera reclamante. Esta última se reserva el derecho de asumir el costo de la investigación o transferir el mismo al cliente.

Toda Institución Financiera procederá a mantener, según sean sus controles, un archivo de las investigaciones resueltas.

12.3. Detalle del Formulario

INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITANTE	Nombre de la Institución Financiera que presenta la investigación y su Ruta y Tránsito.
EMPRESA SOLICITANTE	Nombre de la Empresa que presenta la investigación y su Número de Originador.
AUTORIZADO POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA	Nombre de la persona autorizada en la Institución Financiera para enviar documentación de investigación a las otras Instituciones Financieras. Se recomienda que sea el encargado de ACH en la Institución Financiera.
MOTIVO DE LA INVESTIGACION	Después de haber completado estos datos deberá explicar el motivo de la Investigación. Si es necesario adjuntar una página aparte.
PARA	Aquí se anota el nombre de la Institución Financiera Recibidora y/u Operador de ACH.
TIPO DE TRANSACCION	Se debe seleccionar una de las opciones propuestas; COMP (compensación) solo se usa si es para investigaciones con el Operador de ACH.
MONTO DE LA TRANSACCIÓN EN INVESTIGACIÓN	Incluir el monto de la transacción que se está investigando.
No. DE REFERENCIA	Es la numeración secuencial que deberá controlar cada Institución Financiera para referencias.
FECHA DE LA TRANSACCION	Fecha en que se realizó la transacción.
INTERES	Tasa de Interés aplicable de cada Institución Financiera que se dejó de pagar, devengar o sobregiro debido a que la transacción no se llevó a cabo.
FECHA DE INICIO DE INTERES	Fecha efectiva de la transacción, desde la cual se inicia el cálculo de intereses.
OTROS CARGOS	La Institución Financiera que solicita la investigación debe incluir y justificar los cargos adicionales que se incluyan en esta sección.
RESULTADO DE LA INVESTIGACION	En esta parte la Institución Financiera deberá explicar el resultado de la Investigación.
FECHA DE TERMINACION	Fecha en que se concluyó la investigación.
ATENDIDO POR	Nombre de la persona dentro de la Institución Financiera Recibidora y/u Operador de ACH que atendió el caso.

Este formulario deberá ser firmado por la Institución Financiera reclamante.

TELERED, S.A.
SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

FECHA DE CREACIÓN: ____/____/____
DD MM AA

INSTITUCIÓN FINANCIERA SOLICITANTE: _____ Ruta y Tránsito: 00000 D.V.

EMPRESA SOLICITANTE: _____ Número de Originador:

AUTORIZADO POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

NOMBRE

FIRMA

MOTIVO DE LA INVESTIGACIÓN

PARA: _____

Tipo de Transacción (PPD, CCD, COMPENSACION): _____

Monto de la Transacción: US\$ _____

Número de Referencia: _____

Fecha de la Transacción: ____/____/____
DD MM AA

Interés: _____

Fecha de inicio de Intereses: ____/____/____
DD MM AA

Otros Cargos: _____

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Fecha de Terminación: ____/____/____ Atendido por (letra imprenta): _____
DD MM AA

CAPITULO 13: ARBITRAJE

Este capítulo contiene el procedimiento de arbitraje que tiene como objetivo resolver las diferencias que surjan entre Instituciones Financieras participantes de la RED ACH o con el Operador de la RED ACH. Una solicitud de Arbitraje sólo será procesada si el monto de la transacción reclamada, es mayor a doscientos Balboas (US\$200.00). Cantidades menores deberán ser resueltas entre las partes en conflicto.

13.1. Definición de Términos

- Arbitraje: Disputa entre dos Instituciones Financieras Participantes o con el Operador de la RED ACH.
- Reclamante: Aquella Institución Financiera Participante o el Operador de la RED ACH que envía la solicitud de Arbitraje.
- Demandado: Aquella Institución Financiera Participante o el Operador de la RED ACH que mantiene una disputa con el Reclamante.
- Mediador: Institución Financiera Participante o el Operador de la RED ACH que funcione como coordinador para realizar el arbitraje.

13.2. Selección del Mediador

El Operador de la RED ACH será el mediador en los arbitrajes entre Instituciones Financieras Participantes. Si en el arbitraje el Operador de la RED ACH es reclamante o demandado, el mediador será seleccionado por la Institución Financiera Participante y el Operador de la RED ACH de común acuerdo.

13.3. Solicitud de Arbitraje

Para iniciar el procedimiento de Arbitraje, el Reclamante debe enviar una solicitud de Arbitraje al Mediador. Toda solicitud de Arbitraje debe contener lo siguiente:

13.4. Identificación de las Partes

Los nombres, direcciones y teléfonos, tanto del Reclamante como del Demandado en la disputa.

13.5. Resumen de los hechos

Un resumen de los hechos de la disputa así como las secciones de las reglas operativas que fueron violadas. El resumen también debe incluir información que permita la identificación de las transacciones involucradas y la secuencia de eventos ocurridos, y precisar la naturaleza de la violación a las Reglas Operativas.

13.6. Monto en disputa.

Se debe incluir una declaración del monto en balboas en disputa. Este monto debe incluir tanto la cantidad de la transacción en conflicto como los gastos relacionados que ha incurrido el Reclamante.

13.7. Documentos adicionales y Comisiones

Toda solicitud de Arbitraje debe estar acompañada de lo siguiente:

- **Documentos relacionados al reclamo**

Se debe incluir todo aquel documento disponible que tenga el Reclamante, que ayude a resolver la disputa, y cualquier comunicación escrita entre las partes en conflicto relacionada al reclamo presentado.

- **Costo de una solicitud de Arbitraje**

Una solicitud de arbitraje tendrá un costo único por cuota de solicitud de arbitraje, los cuales no serán reembolsados y se utilizarán para cubrir los gastos administrativos de la solicitud de Arbitraje. El Reclamante deberá cubrir este costo inicial.

- **Autorización para entregar una Solicitud de Arbitraje**

Toda solicitud de Arbitraje deberá estar firmada por un oficial de la Institución Reclamante y ser entregado al Mediador a más tardar tres meses después de que ocurrió el hecho del reclamo presentado.

- **Reclamos que involucran varias Instituciones Bancarias**

Los procedimientos de arbitraje se realizan entre un Reclamante y un Demandado. En el caso de que el reclamo involucre a más de un Demandado, el Reclamante deberá presentar una solicitud de Arbitraje por separado por cada Institución Demandada.

13.8. Arbitraje

El Arbitraje es obligatorio para ambas partes afectadas, desde el momento en que se presenta una solicitud de arbitraje que cumpla con lo que se establece en este apéndice.

El Mediador deberá notificar, formalmente al Demandado, que ha recibido una solicitud de Arbitraje.

Una audiencia entre los involucrados y los árbitros seleccionados se debe llevar a cabo a menos que las partes afectadas decidan lo contrario.

Cualquiera de las partes podrá ser representada en la audiencia por un consejero legal.

Un Comité de Arbitraje formado por tres árbitros, debe decidir sobre la solicitud presentada.

Cada Institución Financiera cuyo personal fue seleccionado como árbitro, obtendrá US\$50.00 por su participación en el arbitraje.

El Mediador Recibirá US\$50.00

13.9. Selección de los Árbitros

Sólo pueden ser árbitros aquellas personas que trabajen para la Institución Financiera participante y que conozcan el Reglamento Operativo de la RED ACH.

El Mediador seguirá el siguiente procedimiento para seleccionar los árbitros que formarán el Comité de Arbitraje:

- El Mediador enviará a las Instituciones Financieras Participantes en conflicto, una lista de 3 árbitros propuestos los cuales no están relacionados a ninguna de las partes.
- Cada Institución Financiera en conflicto tendrá un plazo de dos días laborables Bancarios, para notificar al mediador su objeción con alguno(s) de los árbitros propuestos. De no recibir respuesta dentro del período establecido, El Mediador asumirá que los árbitros propuestos fueron aceptados por el Reclamante o Demandado.
- En caso de que alguna de las instituciones en conflicto solicite el remplazo de alguno(s) de los árbitros propuestos, el Mediador tendrá que proponer otro(s) arbitro(s). Nuevamente se repiten los pasos 2 y 3 hasta obtener tres árbitros aceptados por las partes en conflicto.

- Si después de tres intentos de obtener un consenso sobre la selección de los árbitros no se llega a un acuerdo, el Mediador deberá seleccionar el(los) árbitro(s) faltante(s) basándose en su mejor criterio.

13.10. Presentación del Caso y Decisión

Los involucrados en los conflictos, especialmente el Demandado, tendrá tres días laborables Bancarios después de haber sido notificado sobre la selección de los árbitros para enviar, al Mediador, cualquier información relevante que esté relacionada con el caso y en donde se establezca la posición de su Institución.

El Mediador enviará toda la información recibida sobre la solicitud de arbitraje a los árbitros seleccionados.

Los Árbitros tendrán por lo menos dos días laborables bancarios después de haber recibido toda la información necesaria, para estudiar el caso. De ser necesario, cualquiera de los Árbitros podrá solicitar información adicional a cualquiera de las Instituciones Financieras afectadas a través del Mediador.

El Mediador establecerá el lugar y fecha de la reunión de arbitraje.

En la reunión de arbitraje deberá asistir un máximo de tres representantes por cada uno de las Instituciones Financieras en conflicto, los árbitros seleccionados y el Mediador. El Mediador estará presente para actuar como moderador y levantar el acta de la reunión. No se permitirán en la reunión, clientes Originadores o Recibidores y sólo las Instituciones Financieras podrán asistir.

Cada una de las Instituciones Financieras en conflicto hará una presentación, en un tiempo prudencial, de la posición de su institución sobre el arbitraje, iniciando por quien hizo la solicitud de arbitraje. Durante este período el Mediador actuará como moderador y dará su opinión, si es solicitada.

Los árbitros podrán hacer a los representantes de las Instituciones en conflicto, todas las preguntas que estimen convenientes relacionadas al arbitraje.

Al terminar el período de presentaciones, los representantes de las Instituciones en conflicto y el Mediador, deberán salir del salón antes de que inicien las deliberaciones los árbitros seleccionados.

Al llegar a una decisión los árbitros deberán comunicársela al Mediador

El Mediador deberá notificar a las Instituciones en Arbitraje y enviarles una copia del acta de la reunión de arbitraje.

13.11. Reclamos sobre la decisión del Arbitraje

Si alguna de las Instituciones en conflicto está en desacuerdo con la decisión del Comité de Arbitraje, entonces podrá presentar el caso ante la autoridad de justicia competente de acuerdo a las leyes de la República de Panamá.

INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El incumplimiento del reglamento produce las sanciones administrativas que corresponden, conforme lo establece el contrato maestro y sus anexos. De igual forma, las partes han convenido apegarse a las disposiciones contenidas en este reglamento con la finalidad de mantener un orden, en cuanto a las operaciones que garantizan un buen desempeño del negocio. Los actos violatorios de este contrato para las cuales no se contemple una sanción específica, serán sancionados por TELERED S.A., a su discreción y sin perjuicio de los acuerdos previamente pactados.

ANEXOS

Anexo 1: Referencia de Formularios

Código	Nombre del Formulario
S/C	Formulario de Autorizaciones

Anexo 2: Referencias de Procedimientos

Código	Nombre del Procedimiento

Anexo 3: Itinerario de Procesamiento del Operador de la RED ACH

Proceso	Descripción	Hora días laborables bancarios	Hora días laborables de media jornada	Observaciones
Transmisión de Archivo de Transacciones ACH de las Institución Financiera Originadoras	Las Instituciones Financieras Originadoras deberán transmitir sus archivos de transacciones ACH al Operador de la RED ACH antes de	6:30 a.m. 11:00 a.m. 2:30 p.m.	6:30 a.m. 9:30 a.m.	Todo Archivo de transacciones ACH que se envíe después de las 2:30 p.m. en días laborables Bancarios, o después de las 9:30 a.m. en días laborables de media jornada, será distribuido a las 6:30 a.m. del siguiente día hábil laboral bancario.
Transmisión de Archivos de Transacciones ACH a las Institución Financiera Recibidoras	El Operador de la RED ACH en días laborables Bancarios tendrá disponible de acuerdo a los horarios establecido gestionar la transmisión de archivos ACH a las instituciones Financieras Recibidoras a las	7:00 a.m.: todas aquellas transacciones que se recibieron antes de las 6:30 a.m. 11:30 a.m.: todas aquellas transacciones que se recibieron en el lapso entre las 7:00 a.m. y 11:00 a.m. 3:00 p.m.: todas aquellas transacciones que se recibieron en el lapso entre las 11:30 a.m. y 2:30 p.m.	7:00 a.m.: todas aquellas transacciones que recibieron antes de las 6:30 a.m. 10:00 a.m.: todas aquellas transacciones que se recibieron en el lapso entre las 7:00 a.m. y 9:30 a.m.	
Transmisión de Transacciones ACH Rechazadas o Notificaciones de Cambio de las Institución Financiera Recibidoras	Las Instituciones Financieras Recibidoras deberán transmitir al Operador de la RED ACH las transacciones ACH rechazadas o Notificaciones de Cambio en días laborables Bancarios	hasta las 04:30 p.m. del mismo día que fueron enviadas por el Operador de la RED ACH	hasta 11:30 a.m. del mismo día que fueron enviadas por el Operador de la RED ACH	Toda transacción ACH recibida por la Institución Financiera Recibidora y que no fue rechazada en días laborables Bancarios antes de las 4:30 p.m., y en días laborables de media jornada antes de las 11:30 a.m., se considerará que fue aprobada por la Institución Financiera Recibidora.

Proceso	Descripción	Hora días laborables bancarios	Hora días laborables de media jornada	Observaciones
Transmisión de Transacciones ACH Rechazadas a las Instituciones Financieras Originadoras	El Operador de la RED ACH tendrá disponible para transmitir a las Instituciones Financieras Originadoras aquellas transacciones ACH rechazadas por las Instituciones Financieras Recibidoras.	05:00 p.m.	12:00 p.m.	
Intercambio de Fondos	El Operador de la RED ACH entregará el archivo de intercambio de fondos entre las Instituciones Financieras participantes en la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional más tardar a las	08:00 p.m.	03:00 p.m.	El intercambio de fondos entre Instituciones Financieras Participantes se llevará a cabo el siguiente Día Laborable Bancario en la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional.

Anexo 4: Códigos de rechazos y notificaciones de cambios.

Códigos de Rechazos a ser utilizados por la Institución Financiera Recibidora.		
R01	Fondos Insuficientes. (Insufficient Funds)	La cantidad de dinero disponible en la cuenta no es suficiente para cubrir la cantidad contenida en la entrada de débito.
R02	Cuenta cerrada. (Account Closed)	La cuenta del Recibidor ha sido cerrada.
R03	Número de cuenta inexistente. (No. account/Unable to Locate Account)	La Institución Financiera Recibidora rechaza la transacción debido a cualquiera de estas condiciones dadas:
		El número de cuenta que se recibió en la entrada no existe en la Institución Financiera Recibidora.
		Las políticas internas de la Institución Financiera Recibidora, no le permiten realizar transacciones con el Originador o Institución Financiera Originadora.
R04	Número de cuenta inválido (Invalid Account Number)	El formato del número de cuenta es inválido. Contiene un formato de cuenta inválido o una cantidad de números incorrecta.
R06	Rechazada a solicitud de la Institución Financiera Originadora. (Returned per ODFI's Request).	La transacción fue rechazada por la Institución Financiera Recibidora a solicitud de la Institución Financiera Originadora.
R07	Autorización revocada por el Recibidor. (Authorization Revoked by Consumer)	El Recibidor revocó su autorización previamente concedida al Originador.
R08	Suspensión de pago. (Stop payment)	La transacción fue rechazada debido a que la Institución Financiera Recibidora recibió una autorización para suspensión de pago de una transacción ACH de débito.
R09	Fondos girados contra producto. (Uncollected Funds).	El Recibidor tiene los fondos en su cuenta pero no están disponibles para realizar la transacción solicitada.
R10	No existe autorización del Recibidor. (Customer Advises Not Authorized).	La Institución Financiera Recibidora rechaza la entrada debido a cualquiera de estas condiciones dadas:
		No existe una autorización del dueño de la cuenta para aceptar la entrada de débito.
		En el caso de que la copia firmada de la Declaración Jurada no haya llegado antes de la recepción de la transacción electrónica de AFFIDÁVIT.

Códigos de Rechazos a ser utilizados por la Institución Financiera Recibidora.

		La transacción de débito fue enviada después de la fecha límite de la autorización de débito.
R12	Sucursal Vendida a otra Institución Financiera. (Branch Sold to Another DFI)	La Institución Financiera Recibidora no puede continuar recibiendo esta transacción debido a que la cuenta fue trasladada a otra Institución Financiera. Esta transacción debe ser rechazada a la Institución Financiera Originadora.
R14	El representante de la cuenta falleció (Representative Payee Deceased or Unable to continue in that Capacity)	El representante es la persona o institución autorizada para aceptar entradas en nombre de una o más personas, que legalmente están incapacitadas. El representante ha fallecido o no puede continuar recibiendo las entradas de estas personas incapacitadas. El beneficiario o el recibidor incapacitado ha muerto. Indicar en la ADENDA la fecha en que el Recibidor Falleció
R15	Falleció el dueño de la cuenta (Beneficiary or Account Holder - Other Than a Representative Payee - Deceased)	El Recibidor ha fallecido. No se deben enviar nuevas transacciones a la cuenta de este Recibidor. Indicar en la ADENDA la fecha en que el Recibidor Falleció
R16	Cuenta bloqueada. (Account Frozen).	La cuenta del Recibidor se encuentra restringida en la Institución Financiera Recibidora, por ello la entrada es rechazada.
R17	Error en el Formato del campo de la transacción. (File Record Edit Criteria).	La Institución Financiera Recibidora rechaza la entrada debido a cualquiera de estas condiciones dadas:
		Algunos campos no son validados por el Operador de ACH. Sin embargo, en la Institución Financiera Recibidora los mismos son importantes para su procesamiento, de haber algún campo que haga que su proceso sea errado, esta transacción debe ser rechazada e informar en el campo de ADDENDA del campo que tuvo problema al momento de su procesamiento, para que la Institución Financiera Originadora esté enterada.
		El monto de la transacción excede el límite permitido por la RED ACH.
		Para transacciones de débito el monto máximo permitido es de quinientos mil balboas (US\$ 500,000.00) y

Códigos de Rechazos a ser utilizados por la Institución Financiera Recibidora.		
		Para transacciones de crédito el monto máximo permitido es de quinientos mil balboas (US\$500,000.00) con excepción de aquellas Instituciones Financieras que hayan cumplido con la encriptación (cifrado) en la transmisión de las transacciones desde sus clientes Originadores.
R20	Registro de Adenda inválida (Non-Transaction Account).	La Institución Financiera Recibidora rechaza la transacción debido a que el formato de la adenda es inválido y no cumple con el formato establecido en el Anexo 10.
R21	Identificación inválida de la Compañía (Invalid Company Identification)	La transacción es rechazada debido a que el nombre o número del Originador está vacío o es inválido.
R22	Identificación inválida de la persona (Invalid individual ID number)	La transacción es rechazada debido a que el nombre o número del Originador está vacío o es inválido.
R23	Entrada de crédito rechazada por el Recibidor. (Credit refused by receiver)	El Recibidor o la Institución Financiera Recibidora pueden rechazar la transacción de crédito por las siguientes razones:
		La cuenta se encuentra bajo litigio y el Recibidor no puede aceptar transacciones.
		El Originador no es conocido por el Recibidor
		El Recibidor no ha autorizado este crédito a la cuenta
R24	Entrada Duplicada. (Duplicate Entry).	La Institución Financiera Recibidora rechaza la entrada por que la misma es una duplicación de una entrada que se procesó con anterioridad.
R29	Autorización revocada por la Empresa Recibidora. (Corporate Customer Advices Not Authorized)	La Institución Financiera Recibidora ha sido notificada por el Recibidor (la Empresa Recibidora) que la transacción enviada por el Originador para realizar débito a su cuenta, no ha sido autorizada.

Códigos de Rechazo Automáticos Generados por el Operador de la Red ACH

R13	Ruta y Tránsito Inválido o Institución Financiera Recibidora no califica para participar	La Institución Financiera Recibidora de la transacción recibida, no existe.
R18	Transacción rechazo en un día que no le corresponde	La Institución Financiera Recibidora ha enviado al Operador de ACH transacciones de rechazos en el día que no le corresponde.
R26	Transacción Inválida. (Mandatory Field Error).	La transacción o el lote ha sido rechazado debido a que un campo en el registro esta errado o no cumple con la regla de validación de los campos NACHA.
R35	Transacción Débito a una Institución Financiera Internacional	La Institución Financiera Originadora ha iniciado una transacción tipo débito a una Institución Financiera Recibidora Internacional, lo cual no es permitido.
R80	Error de código de pago de la transacción internacional. (Cross-Border Payment Coding Error).	La transacción internacional está siendo rechazada debido a una o más de las siguientes condiciones:
		<ul style="list-style-type: none"> Indicador de moneda extranjera inválido;
		<ul style="list-style-type: none"> Código de moneda corriente originado inválido (ISO);
		<ul style="list-style-type: none"> Código de moneda corriente destino inválido (ISO);
		<ul style="list-style-type: none"> Código de país destino inválido (ISO); o
		<ul style="list-style-type: none"> Tipo de código de transacción inválido;
R82	Identificación de la Institución Financiera Recibidora extranjera inválido (Invalid Foreign Receiving DFI Identification)	La transacción internacional está siendo rechazada debido a una o más de las siguientes condiciones:
		<ul style="list-style-type: none"> La referencia es usada para identificar que la transacción internacional saliente de la Institución Financiera Recibidora es inválida
		<ul style="list-style-type: none"> La Institución Financiera Recibidora local de la transacción no existe

Códigos de Rechazos Usados para la Transacciones Internacionales

R81	Participante inválido para el envío y recepción de transacciones internacionales (Non-Participant in Cross-Border Payment)	La transacción internacional está siendo rechazada debido a que el Operador de Entrada Originadora no tiene un contrato con la Institución Financiera Originadora para procesar esta transacción internacional.
R83	Imposible realizar el intercambio de la Institución Financiera Recibidora extranjera (Foreign Receiving DFI Unable to Settle)	La transacción internacional está siendo rechazada debido a problemas en el Intercambio del sistema de pago extranjero.
R84	La entrada no fue procesada por la Institución Originadora de Enlace Internacional. (Entry Not Processed by OGO)	La transacción internacional no ha sido procesada y está siendo rechazada por la Institución Originadora de Enlace Internacional a su discreción, porque el procesamiento de esta transacción puede poner en riesgo excesivo a la Institución Originadora de Enlace Internacional.

Códigos de Notificaciones de Cambio

C01	Número de cuenta incorrecto. (Incorrect DFI Account Number).	La Institución Financiera Recibidora utiliza este código de cambio para solicitar a la Institución Financiera Originadora que corrija el número de cuenta o su formato.
C04	Nombre del Recibidor Incorrecto (Incorrect Individual Name/Receiving Company Name)	La Institución Financiera Recibidora solicita que se actualice el nombre del Recibidor.
C05	Código de Transacción incorrecto. (Incorrect Transaction Code).	La Institución Financiera Recibidora solicita que se corrija el Código de transacción de la entrada recibida.
C06	Número de cuenta y código de transacción incorrecto. (Incorrect DFI Account Number and Incorrect Transaction Code).	La Institución Financiera Recibidora utiliza este código de cambio para solicitar a la Institución Financiera Originadora que corrija el número de cuenta o su formato y el código de transacción.
C13	Formato de Adenda errado. (Addenda Format Error).	La información de la adenda esta errado o no cumple con un formato adecuado para ser entregado al Recibidor en la Institución Financiera Recibidora. Debe consultar con el Anexo 10: Adendas.

Anexo 5: Cargos Interbancarios

Con el fin de establecer una tarifa en los costos adicionales en que se involucren los Participantes de la RED ACH, producto de investigaciones, arbitrajes, transacciones infructuosas o cualquier otro tipo, deberán regirse por los puntos siguientes:

- Las copias de las transacciones para investigación, tendrán un costo máximo de diez balboas (US\$10.00).
- Las investigaciones infructuosas, tendrán un costo de diez balboas (US\$10.00).
- La solicitud de Arbitraje tendrá un costo inicial de doscientos balboas (US\$ 200.00).
- Rechazo de una Transacción de Prenota por la Institución Financiera Recibidora utilizando los códigos R03 y R04, luego de haber recibido la transacción monetaria involucra un cargo de cinco balboas (US\$ 5.00)

Anexo 6: Definición del número de Originador

Para la definición del número de Originador (Local e Internacional), deberá utilizar la siguiente codificación de 10 posiciones:

- ◆ Donde las 3 primeras posiciones DE IZQUIERDA A DERECHA son La Ruta y Tránsito de la Institución Financiera según el número de ruta y tránsito utilizado en la Cámara de Compensación. Las últimas 7 posiciones son un numérico único que identifica la empresa en la Institución Financiera.

EJEMPLO LOCAL

Ruta y Tránsito	Número único de la Empresa	Descripción del Tipo de Transacción
537	9735401	Pago de Planilla
537	9735402	Pago a Proveedores
537	9735403	Mover fondos a otra Institución Financiera
537	9735404	Cobro de seguro

- ◆ En las transacciones internacionales el número de Originador puede ser alfanumérico de acuerdo a las reglas de NACHA.

EJEMPLO INTERNACIONAL

Número Originador
0002173201
00031-1527
9557A70011

Anexo 7: Definición del número de ruta y tránsito

Para la definición del número de Ruta y Tránsito, se debe utilizar la rutina de módulo 10 para calcular el dígito verificador del ABA. A continuación un ejemplo para el cálculo del dígito verificador para el ABA 128.

1. A cada dígito del ABA se le asigna un factor de chequeo ponderado. Dicho factor será siete (7) para el primer dígito a la derecha (dígito menos significativo), tres (3) para el segundo, y uno (1) para el tercero. Si el ABA contara con más de 3 dígitos la secuencia se repetiría de modo que para el cuarto dígito sería 7, para el quinto dígito sería 3, y así sucesivamente.

Numero Base (ABA):	0	0	0	1	2	8
Factor de Chequeo:	1	3	7	1	3	7

2. Cada dígito del número base se multiplica por el factor de chequeo asignado, y luego se suman los resultados de todas las multiplicaciones.

Numero Base (ABA):	0	0	0	1	2	8	
Multiplicado por:	1	3	7	1	3	7	
Suma:	0	0	0	1	6	56	= 63

3. Se busca la decena superior al resultado de la suma y a ésta se resta el resultado de la suma; el resto o diferencia será el dígito verificador.

Dígito Verificador: $70 - 63 = 7$

4. El número de Ruta y Transito en la RED ACH para el ABA 128 será:

$$\mathbf{R/T = 000001287}$$

Anexo 8: AFFIDÁVIT

El objetivo de este apéndice es el de proveer a todos los participantes de la RED ACH de un procedimiento estándar para el manejo de la declaración jurada realizada por el Recibidor.

Todos las Instituciones Financieras participantes deberán:

Crear un Número de Originador único que identifique una transacción de AFFIDÁVIT.

Este Número de Originador deberá ser creado en:

- El Sistema de procesamiento de transacciones ACH en la Institución Financiera Originadora para todos sus clientes.
- El programa que utiliza la Institución Financiera Originadora para crear transacciones.

El formato del Número de Originador debe ser:

- Las 3 primeras posiciones son el ABA de la Institución Financiera según el número de ruta y tránsito utilizado en la Cámara de Compensación.
- Las 7 siguientes posiciones se debe rellenar con el dígito 9.

Al momento de completar la información del Número de Originador, debe utilizar la siguiente información:

- Nombre del Originador: AFFIDÁVIT
- Nombre del campo discrecional por defecto: AFFIDÁVIT
- Nombre de la descripción de entrada por defecto: AFFIDÁVIT

Procedimiento:

Una vez la Institución Financiera Recibidora haya recibido el formulario de AFFIDÁVIT firmado por el Recibidor, se deberá imprimir la transacción que el cliente afirma se le debitó de su cuenta sin su autorización

Crear una transacción ACH hacia la Institución Financiera Originadora con la siguiente información obtenida de la transacción impresa:

En el Número de Cuenta de la transacción se debe poner el Número del Originador de la Empresa que envió la transacción al Recibidor

En la Adenda se debe poner 2 campos de acuerdo al formato definido para el código de Declaración Jurada en el Anexo 10- Adendas, que debe ser el Número único de secuencia de la transacción (Trace Number) y la fecha de la transacción.

En el campo del monto, debe ir el monto por el cual se le debitó la cuenta al cliente sin la autorización debida.

En el campo nombre del cliente, se debe escribir el nombre del cliente que reclama la transacción.

Luego de haber introducido todos estos campos en el programa de creación de transacciones de la Institución Financiera Originadora, deberá ser enviada a la Institución Financiera que originó la transacción para que le debite la cuenta a la Empresa y por compensación la Institución Financiera Recibidora reciba los fondos para ser nuevamente acreditados al cliente.

Esta transacción de Declaración Jurada (AFFIDÁVIT), NUNCA debe ser rechazada. La Empresa, deberá ponerse de acuerdo con su cliente para que aclaren sus dudas sobre la transacción en cuestión sin que se vean involucradas las instituciones financieras.

FORMATO DE LA DECLARACIÓN JURADA - AFFIDAVIT

Por este medio, yo _____ con cédula de identidad personal No _____ declaro bajo la gravedad de juramento que he examinado el estado de cuenta, correspondiente a la cuenta bancaria No _____ de la cual soy titular. Aparece indicado un débito ACH cargado a dicha cuenta el día _____ de _____ de _____ de la empresa _____ por la cantidad de US\$_____. _____, el cual no fue autorizado por mí.

Entiendo y acepto que un débito no autorizado significa:

Una transferencia electrónica de fondos de una cuenta bancaria iniciada por una persona que no estaba autorizada por escrito por el titular o las firmas autorizadas de dicha cuenta para iniciar la transferencia,

Una transferencia electrónica de fondos por una cantidad superior que la autorizada, o

Una transferencia de fondos que resulte en un débito a la cuenta bancaria en una fecha anterior a la fecha en la cual se autorizó que se verificara el débito. De igual forma entiendo y acepto que una transferencia electrónica de fondos iniciada con intenciones fraudulentas por mí, por cualquier firma autorizada de la cuenta o por cualquier persona actuando en colusión conmigo o con cualquier firma autorizada de la cuenta, no constituye un débito no autorizado.

De igual forma: (elijá uno)

___ No autoricé, y nunca he autorizado, a originar uno o más cargos ACH para debitar fondos en mis cuentas.

___ Autoricé a originar uno o más cargos ACH para debitar fondos de mi cuenta, pero el día _____ de _____ de _____ revocó esa autorización.

___ Autoricé a originar uno o más cargos ACH para debitar fondos de una de mi cuenta pero:

___ La cantidad debitada excede la cantidad que autoricé a ser debitada. La cantidad que autoricé es US\$_____. _____,

O

___ El débito fue efectuado a mi cuenta en una fecha anterior a la fecha en la cual autoricé que se aplicara el débito. Autoricé que se hiciera dicho débito contra la cuenta y no antes del día _____ de _____ de _____.

Adicionalmente declaro también bajo la gravedad de juramento que la transacción de débito no fue originada con intenciones fraudulentas por mí o por cualquier otra persona actuando de acuerdo conmigo y que la firma que estampo abajo es mi propia firma.

EN FE DE LO CUAL, suscribo la presente declaración jurada en la ciudad de _____, República de Panamá, el día _____ de _____ de _____.

NOMBRE

FIRMA

CÉDULA

Anexo 9: Calendario de días libres.

A continuación se provee información sobre los días no laborables:

Para consultar los días feriados para la República de Panamá visite la página Web ACH DIRECTO <https://pagos.achdirecto.com/payswitch> 5.0 una vez ingrese con su usuario y contraseña, vaya al centro de mensajes para miembros, luego seleccione “Calendario de días feriados” y allí podrá consultar los días libres en los que el Operador de la RED ACH no laborará. De ocurrir cambios, siempre consulte esta página para referencias propias y para sus Empresas Originadoras.

Para consultar los días feriados para los Estados Unidos, visite la página Web <http://www.frbervices.org/holidayschedules>

Anexo 10: Adendas

El objetivo de este apéndice es el de proveer a todos los participantes de la RED ACH de un estándar (ASC X12 3070) para el formato de Adenda.

Cada transacción ACH (PPD o CCD) tiene un campo de uso opcional llamado Adenda. La Adenda es un campo de longitud fija de 80 caracteres alfanuméricos. El Originador utiliza la adenda para enviar información relacionada con la transacción que está creando (ejemplo: número de facturas, préstamos, pólizas, entre otros). Después que el Originador envía su archivo de transacciones a su Institución Financiera Originadora, las adendas no serán modificadas por participante alguno de la RED ACH.

La Institución Financiera Recibidora procesa las transacciones extrayendo de ellas las adendas, las cuales serán enviadas a su correspondiente Recibidor, en un formato previamente establecido.

Estructura de la Adenda:

**REF * CODIGO * CUENTA * CODIGO * CUENTA **

Dónde:

REF Es el código estándar para la identificación de la Adenda (EDI).

***** El carácter que representa el separador de Campo.

CODIGO Es el código que representa el tipo de pago o cobro que se está haciendo.

Entre los códigos están:

11	Número de Cuenta	- Account Number
DJ	Declaración Jurada	- AFFIDÁVIT
GZ	Cuenta del Mayor	- General Ledger Account
IK	Número de Factura	- Invoice Number
LD	Número de Préstamo	- Loan Number
NB	Número de carta de crédito	- Letter of Credit Number
PO	Número de Orden de Compra	- Purchase Order Number
IG	Número de Póliza de Seguro	- Insurance Policy Number
TXT	Texto Libre	- Free Text

CUENTA Es la cuenta a la cual se está haciendo el cobro o el pago.

**** El carácter que representa el fin de la Adenda.

Nota:

1. Consultar con su proveedor para saber la cantidad de cuentas que puede crear dentro de una misma Adenda.

2. Cuando utilice el código TXT para crear una Adenda con texto libre, el formato de la Adenda será de la siguiente forma:

REF*TXTmensaje**

3. Si después del mensaje desea agregar una cuenta o algún número de préstamo, deberá seguir con el formato pre-establecido:

REF*TXTmensaje*CODIGO*cuenta**

4. Cuando se crea una adenda para Declaración Jurada, debe cumplir con el siguiente formato:

REF*DJ00002220000145*20020205**

Donde 00002220000145 es el Número único de secuencia de la transacción (Trace Number) y 20020205 corresponde a la fecha de la transacción.

Anexo 11: Matriz de Cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad

Enlace:

[Anexo 11: Matriz de Cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad](#)

Anexo 12: Opinión de Auditoría ACH

Enlace:

[Anexo 12: Opinión de Auditoría ACH](#)

Anexo 13: Glosario de Términos

Administrador de la Seguridad	La persona responsable de la implementación, monitoreo y ejecución de las reglas de seguridad establecidas y autorizadas por la gerencia.
Affidávit	Es una declaración jurada que se emplea cada vez que el Recibidor observa que le han debitado su cuenta por medio de una transacción ACH débito, sin su autorización.
Archivo	Es un grupo de transacciones ACH, ya sean débito o crédito, que son enviadas a través de la RED ACH para afectar la cuenta de un recibidor.
Autenticación	El acto de verificar la identidad de un usuario y la elegibilidad de un usuario para tener acceso a la información computarizada. Diseñada para proteger contra la actividad de <i>logon</i> fraudulenta. La autenticación puede también referirse a la verificación de la corrección de una pieza de información.
Certificado Digital	Un certificado digital es el equivalente electrónico a un carné de identidad que reconoce y establece su relación y privilegios, con respecto a una empresa o comunidad. Los certificados digitales también permiten a los usuarios cifrar y enviar información con la seguridad de que sólo podrán acceder a ella quienes estén autorizados, no sólo en su origen y destino, sino también en el proceso de transmisión. Esto es fácilmente se integra al sitio WEB de la organización que usa el protocolo SSL (Secure Socket Layer).
Clave Asimétrica (Clave Pública)	Es una técnica de cifrado (codificación) por la cual se usan claves criptográficas diferentes para encriptar y desencriptar un mensaje (Ver Criptosistemas de Claves Públicas).
Control de Acceso	El proceso que limita y controla el acceso a los recursos de un sistema de computadora. Un control lógico o físico diseñado para proteger contra la entrada o el uso no autorizado.
Cortafuegos o "Firewall"	Es un sistema de defensa basado en el hecho de que todo el tráfico de entrada o salida a la red debe pasar obligatoriamente por un sistema de seguridad capaz de autorizar, denegar, filtrar, registrar, y tomar nota de aquello que entra y sale en la red. Aunque hay programas que se venden bajo la denominación de Firewall, un Firewall NO es un programa. Un Firewall consiste en un conjunto de medidas HARDWARE y SOFTWARE destinadas a asegurar una instalación de red
Cuenta del Recibidor	Una cuenta de depósito en una Institución Financiera Participante y establecida por una persona natural o jurídica que va a recibir transacciones ACH.
Desencriptación (decodificación)	Una técnica usada para recuperar el texto normal original a partir del texto cifrado o ciphertext de modo que sea inteligible para el lector. La desencriptación es un proceso inverso de la encriptación.
Detección de Intrusos	es la identificación de intentos de ataques en un sistema de ordenadores o en una red. Los sistemas de detección de intrusos llevan a cabo varias tareas necesarias para una posible localización de la intrusión entre ellas están, la recopilación de datos, la reducción de datos, la clasificación de comportamiento y la información y respuesta. Tienen la habilidad de tomar las políticas de seguridad de la organización y crear una lista de acciones que determinan e identifican cuando no están siendo ejecutadas, para que una vez detectadas, tomar una acción correctiva.

Día de intercambio de Fondos (Settlement day)	Es el día en que se intercambian los fondos producto de las transacciones ACH procesadas a través del Operador de la RED ACH.
Día laboral Bancario (Banking day)	Días laborables Bancarios son aquellos señalados por la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Nacional, para la ciudad de Panamá, de lunes a viernes.
Encriptación (codificación / cifrado)	Una técnica usada para proteger el texto normal codificando los datos de tal forma que sea ininteligible para el lector.
Fecha de Procesamiento	Fecha en que la Institución Financiera Originadora procesa las transacciones enviadas por el Originador.
Fecha de Transmisión	Fecha en que el Originador envía su archivo de transacciones a la Institución Financiera Originadora.
Firma Digital	Una pieza de información, en una forma digitalizada de firma que provee al remitente autenticidad, integridad de mensaje y no rechazo. Una firma digital es generada usando la clave privada del remitente o aplicando una función de comprobación en un solo sentido.
Infraestructura de llave pública (PKI) –	Es el sistema que usa certificados basados en la criptografía de llave pública para la autenticación de la identificación de los usuarios. La criptografía de llave pública está basada en métodos criptográficos que usa 2 llaves independientes, que se conoce como llave pública y llave privada. Todo archivo que se encripte, usa una de estas llaves y solo puede ser descifrado con el uso de la otra llave.
Institución Financiera Originadora o IFO (Originating Depository Financial Institution ODFI)	Una Institución Financiera participante se considera como una Institución Financiera Originadora con respecto a las transacciones ACH cuando: (1) Transmite transacciones ACH directamente al Operador de la RED ACH para ser transmitidas a una Institución Financiera Recibidora, (2) Recibe las transacciones ACH de los Originados.
Institución Financiera Participante	Es la institución financiera que (1) está autorizada por la ley para aceptar depósitos, (2) Tiene asignado un número de ruta y (3) ha acordado a regirse por estas reglas. Solamente Instituciones Financieras Participantes pueden actuar como Institución Financiera Originadoras o Institución Financiera Recibidoras.
Institución Financiera Recibidora o IFR (Receiving Depository Financial Institution RDFI)	Una Institución Financiera Participante se considera como Institución Financiera Recibidora con respecto a las transacciones ACH cuando recibe del Operador de la RED ACH instrucciones para debitar o acreditar las cuentas de sus recibidores.
Internet	Red informática de comunicación internacional que permite el intercambio de todo tipo de información entre sus usuarios. El nombre proviene del acrónimo de las palabras inglesas International Network (red internacional).
Llave de Descifrado	Una pieza de información, en una forma digitalizada, usada para recuperar el texto normal a partir del texto cifrado o ciphertext correspondiente mediante la descifrado.
Llave de Encriptación	Una pieza de información, en forma digitalizada, usada por un algoritmo de encriptación para convertir el texto normal en ciphertext o texto cifrado.
NACHA "National Automated Clearing House Association"	Ente regulador de las transacciones ACH en los Estados Unidos de América y cuyas normas son utilizadas internacionalmente como base para la creación del Reglamento Operativo. El Reglamento Operativo de TELERED fue hecho utilizando como modelo las Reglas Operativas de NACHA.

Nombre del Originador	Es nombre bajo el cual el Originador se encuentra registrado en las cuentas de la Institución Financiera Originadora.
Notificación de Cambio (Notification of Change NOC)	Es un aviso que envía la Institución Financiera Recibidora a la Institución Financiera Originadora para que informe a su Originador que modifique alguna información dentro de la transacción ACH antes de volverla a enviar. Una Notificación de Cambio no es una constancia de aprobación o rechazo de una transacción ACH.
Operador de Enlace Originador (OEO) (Originating Gateway Operator)	Un OEO puede ser el Operador de ACH o una Institución Financiera Recibidora, Un OEO asume las responsabilidades y garantías por todas las transacciones internacionales enviadas. Este OEO se encargara de enviar al OER del extranjero todas las transacciones que ha recibido de las Institución Financiera Originadoras locales
Operador de Enlace Recibidor (OER) (Receiving Gateway Operator)	Una OER puede ser el Operador de la RED ACH o una Institución Financiera Recibidora, Un OER asume las responsabilidades y garantías por todas las transacciones internacionales recibidas. El OER local se encargara de enviar a las Institución Financiera Recibidoras las transacciones que ha recibido del OEO del extranjero
Operador de la RED ACH (ACH Operator)	Es la empresa que maneja y controla la Red de Intercambio de Fondos. TELERED es el Operador de la RED ACH en Panamá.
Organización	Es una corporación, compañía, asociación u otra entidad gubernamental o privada.
Originador (Originator)	Es la persona natural o jurídica que envía transacciones ACH a través de una Institución Financiera Originadora.
Persona	Es la persona natural o jurídica
Pista de Auditoria	Es una pista visible de evidencias que permite que se rastree información contenida en sentencias o declaraciones o en reportes permitiendo llegar a la fuente original donde se ingresó la información.
Prueba de Cumplimiento	Pruebas de Auditoria que determinan si se están aplicando los controles internos en la forma que se describe en la documentación y en conformidad con los objetivos de la gerencia. Estas son pruebas que se usan para determinar si existen en realidad los controles internos y si están funcionando efectivamente.
Prueba de Vulnerabilidad	Conjunto de pruebas que tratan de romper la seguridad en los servidores donde reside la información confidencial de las Institución Financiera y/o sitio WEB. Estas pruebas sirven para detectar fallas en las políticas de seguridad o falta de actualizaciones utilizando métodos conocidos en el mercado de tal manera que se tomen las medidas preventivas ante un futuro ataque. Las mismas deben ser llevadas al menos 1 vez al año como mínimo.
Recibidor (Receiver)	Es la persona que ha autorizado a un Originador a iniciar transacciones ACH de crédito o débito a la cuenta del Recibidor en la Institución Financiera Recibidora. Con respecto a transacciones ACH de débito el término Recibidor puede ser interpretado como aquella persona que está autorizada para firmar o retirar fondos de la cuenta.
Red Privada Virtual o "Virtual Private Network"	Es una conexión que nos brinda seguridad en nuestro mensaje utilizando enlaces dedicados, ya sea Punto a Punto, o Frame Relay; pero que no requiere la instalación del medio físico (por ejemplo, cableado), ya que trabaja sobre una red pública o compartida como Internet. Toda información que se transmite mediante este canal,

	utiliza rutinas de encriptación que asegura que cualquier intruso que trate de leer la información que viaja por allí, no pueda leerla o alterarla.
Secure Socket Layer (SSL)	Gestiona la seguridad en el nivel inmediatamente superior al Network Layer (referencia niveles OSI en los servicios de red), es decir, entre la conexión a Internet (protocolo TCP/IP) y las aplicaciones (servicios) que utiliza el usuario. De esta forma es posible garantizar una conexión segura para distintos servicios de red. Básicamente, el SSL facilita un canal de comunicación seguro, con encriptación (cifrado) y certificación de los datos que se transmiten.
Segregación /Separación de Funciones	Es un control básico que impide o que detecta los errores y las irregularidades asignando responsabilidad de iniciar las transacciones, registrar las transacciones y custodiar los activos a personas separadas. Por lo común se usa en las grandes organizaciones de IT para que no haya una persona sola en una posición que le permita introducir un código fraudulento malicioso sin que éste sea detectado.
Servidor Seguro	Un servidor seguro es un servidor de páginas html, especialmente configurado para establecer una conexión transparente con el cliente, consiguiendo que la información que circule entre ellos (cliente servidor) viaje a través de Internet encriptada mediante algoritmos que aseguran que sea inteligible sólo para el servidor y el visualizador que accede al Web. Es la Plataforma necesaria que permite proteger la información confidencial. Requisito imprescindible para el establecimiento de servicios de banca electrónica o de comercio electrónico.
Sitio WEB	Sitio de Internet de la Institución Financiera Originadora en el cual se provee de información de las cuentas del cliente en la Institución Financiera y permite la realización de transacciones financieras que entre ellas pueden estar, por ejemplo, la iniciación de transacciones ACH.
Texto Cifrado	Información generada por un algoritmo de encriptación para proteger el texto normal. El ciphertext o texto cifrado es ininteligible para el lector no autorizado.
Transacción ACH (Entry)	Significa una orden o solicitud (1) para el depósito de dinero en la cuenta de un Recibidor (transacción ACH de crédito), o (2) para el pago de dinero a la cuenta de un Recibidor (transacción ACH de débito).
Transacción ACH CCD (Cash Concentration or Disbursement CCD)	Transacción ACH de crédito o débito iniciada por un Originador para consolidar fondos de sus sucursales, agentes o franquicias, o para mover fondos a las cuentas de sus sucursales, agentes o franquicias, u otra organización.
Transacción ACH CTX (Corporate Trade Exchange CTX)	Son transacciones ACH de crédito o débito iniciadas por un Originador para realizar cobros o pagos a través de una transferencia entre cuentas. Las transacciones ACH CTX permiten el uso de los registros de Adenda para intercambiar recibos, facturas, avisos etc. entre empresas.
Transacción ACH de CBR (Corporate Cross Border CBR)	Es una transacción internacional ACH de crédito o débito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta del Recibidor. Las transacciones de CBR por lo general son enviadas a un Operador de Entrada Originadora para que este a su vez se la haga llegar al Operador de Entrada Recibidora en Estados Unidos de América donde el Recibidor tiene su cuenta.

<p>Transacción ACH de IAT (International ACH Transaction IAT)</p>	<p>Es una transacción internacional ACH crédito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta del Recibidor. Las transacciones de IAT por lo general son enviadas a un Operador de Entrada Originadora para que este a su vez se la haga llegar al Operador de Entrada Recibidora en Estados Unidos de América donde el Recibidor tiene su cuenta.</p>
<p>Transacción ACH de PBR (Consumer Cross Border PBR)</p>	<p>Es una transacción internacional ACH de crédito o débito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta del Recibidor. Las transacciones de PBR por lo general son enviadas a un Operador de Entrada Originadora para que este a su vez se la haga llegar al Operador de Entrada Recibidora en Estados Unidos de América donde el Recibidor tiene su cuenta.</p>
<p>Transacción ACH de PPD (Prearranged Payment and Deposit PPD)</p>	<p>Es una transacción ACH de crédito o débito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta de la organización de la cuenta del Recibidor. Las transacciones de PPD por lo general son recurrentes (ocurren más de una vez) y se utilizan para el pago de planillas, cobros de seguros entre otras.</p>
<p>Transacción ACH de TEL (Telephone Initiated Entry TEL)</p>	<p>Es una transacción ACH de crédito o débito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta del Recibidor. Las transacciones de TEL son pagos de cuenta por teléfono.</p>
<p>Transacción ACH de WEB (Internet Initiated Entry WEB)</p>	<p>Es una transacción ACH de crédito o débito iniciada por un Originador conforme a una autorización previa del Recibidor para realizar una transferencia de fondos de o hacia la cuenta del Recibidor. Las transacciones de WEB por lo general son transacciones iniciadas desde los sitios WEB de las Instituciones Financieras Originadoras.</p>
<p>Transferencia electrónica de Fondos (EFT)</p>	<p>La transferencia electrónica de fondos es el intercambio de dinero por la vía de las telecomunicaciones. EFT se refiere a cualquier transacción financiera que se origine en una Terminal y que transfiera una suma de dinero de una cuenta a otra.</p>

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
Requerimientos Generales						
Las Instituciones Financieras y el Operador de la RED ACH pueden implementar medidas de seguridad adicionales a las descritas en este reglamento.	Operativa		√	√	√	
Las Instituciones Financieras y el Operador de la RED ACH pueden reemplazar las Medidas de Seguridad aquí presentadas, siempre y cuando no vayan en detrimento de las mismas y obteniendo previamente una autorización del Operador de la RED ACH.	Operativa		√	√	√	
En adición a los controles de seguridad contenidos en esta sección y que apliquen a los Originadores, las Instituciones Financieras deben promover y verificar que sus Originadores adopten medidas mínimas de seguridad que contribuyan a la integridad del archivo de transacciones ACH	Operativa		√		√	
Los Participantes de la RED ACH deben cumplir con las disposiciones legales que determinen sus reguladores.	Operativa	√	√	√	√	√
Las Instituciones Financieras deben garantizar que sus clientes (Originadores) den cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad a las que se refiere el Operador de la RED ACH.	Operativa	√	√		√	√
Segregación de Funciones						
<p>Todo participante de la RED ACH debe mantener una clara segregación de funciones de las personas, este requiere como mínimo, dos (2) personas en el procesamiento para mantener los niveles de las transacciones ACH.</p> <p>Es importante que se definan en los procedimientos internos las funciones correspondientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los Participantes de la RED ACH deben tener un Administrador de Seguridad que cumplirá con las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Creación, modificación y eliminación de usuarios • Consulta de logs transaccional 	Operativa	√	√	√	√	√

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
2. Originadores <ul style="list-style-type: none"> • Creador de transacciones • Verificador / Autorizador 3. Institución Financiera Originadora <ul style="list-style-type: none"> • Receptor / Cargador / Generador de Archivos ACH. • Verificador / Autorizador 4. Institución Financiera Recibidora <ul style="list-style-type: none"> • Procesador / Creador (transacciones de rechazo o notificaciones de cambio) • Receptor / Verificador / Autorizador 5. TELERED <ul style="list-style-type: none"> • Recepción / Distribución de Archivos ACH. 						
Documentar los roles y responsabilidades de los colaboradores en concordancia con el proceso ACH.	Operativa	√	√	√	√	√
Seguridad Física						
Las computadoras donde residan los programas que se utilizan para procesar, almacenar o transmitir transacciones ACH deberán estar ubicadas en áreas seguras.	Física	√	√	√	√	√
Los accesos a las áreas seguras solo deben estar permitidos a las personas autorizadas, con la finalidad de limitar la entrada solamente a aquellos que necesiten tener acceso en base a sus funciones y responsabilidades.	Física	√	√	√	√	√
Se deben registrar todas las entradas y salidas de las áreas seguras en donde se procesan transacciones de la RED ACH.	Física	√	√	√	√	√
Los privilegios de acceso físico deben ser eliminados inmediatamente cuando ya no son requeridos.	Física	√	√	√	√	√
Los Participantes de la RED ACH deben adoptar medidas de control para evitar o advertir el robo de computadores o cualquier otro equipo donde se procesen, transmitan o almacene transacciones ACH	Física	√	√	√	√	√

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
Los archivos de datos de los equipos que almacenen información del proceso ACH si van a ser reutilizados o descartados deben ser eliminados de manera segura utilizando herramientas de seguridad para tal fin. En caso tal que el equipo vaya ser desechado en su totalidad y no se pueda acceder la unidad de almacenamiento, esta se debe destruir físicamente.	Física	√	√	√	√	√
El uso de equipos que contienen programas o información del proceso ACH, debe permanecer en el área que fue destinado para su uso. Se entiende que el equipo no debe desplazarse físicamente fuera de las instalaciones de la organización.	Física	√	√	√	√	√
Seguridad Operativa						
Se deben establecer controles para limitar que personal no autorizado obtenga conocimiento del sistema ACH y la documentación relacionada.	Operativa	√	√	√	√	√
Las Instituciones Financieras y el Operador de la RED ACH, deben implantar procedimientos para la adición, eliminación y modificación de las credenciales de acceso a la aplicación ACH.	Operativa		√	√	√	
Debe existir un procedimiento que gestione la administración de cuentas de usuarios con acceso a la aplicación ACH, es decir adición, eliminación y modificación de usuarios y privilegios.	Operativa	√	√	√	√	√
Las Instituciones Financieras deben diseñar un plan de concientización en materia de seguridad informática para los Originadores, enfocado a la protección del procesamiento en la RED ACH, el mismo debe ser revisado y actualizado periódicamente.	Operativa		√		√	
Asegurar que el archivo de transacciones con la información que se envía a la Cámara de Compensación para el intercambio de fondos esté a tiempo.	Operativa			√		
Seguridad Lógica						
La computadora donde residen los programas y archivos ACH en las Instituciones Financieras Originadoras y Recibidoras, y en Operador de la RED ACH deben tener un control de acceso. El Control de acceso	Lógica		√	√	√	

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
se refiere a que no se permita el uso de la computadora para realizar ninguna tarea a menos que, el usuario haya sido autorizado para ello por la misma entidad.						
El usuario de acceso a la RED ACH, debe ser creado con una identificación única y una contraseña de acceso solo conocida por el usuario final.	Lógica		√	√	√	
No deben existir usuarios genéricos para el acceso de ACH, de manera que se permita contar con una trazabilidad de las acciones de los usuarios específicos.	Lógica		√	√	√	
Utilizar y mantener actualizado programas de antivirus en los computadores y equipos que procesen, almacenen o transmita información relacionada con la RED ACH	Lógica	√	√	√	√	√
Mantener actualizado los sistemas operativos y/o aplicaciones instaladas en los equipos que procesen, almacenen o transmitan información relacionada con la RED ACH.	Lógica	√	√	√	√	√
Se debe asegurar que los computadores posean un software de firewall personal apropiadamente instalado, configurado y que sea regularmente actualizado.	Lógica	√	√	√	√	√
Los servidores de datos y equipos que procesen, almacenen y transmitan información relacionada a la RED ACH, deben ser asegurados utilizando técnicas de "hardening"	Lógica	√	√	√	√	√
Deben existir bitácoras de auditoria para los computadores y equipos que procesen, almacenen o transmitan información relacionada a la RED ACH. Estas bitácoras deben ser revisadas regularmente y tienen que cumplir al menos las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la Integridad • Mantener suficiente información para cualquier tipo de investigación que se requiera realizar • Mantener copias en lugares seguros • Adecuados controles de accesos 	Lógica		√	√	√	
La configuración del firewall que forme parte del flujo de transacciones de la RED ACH debe ser revisada con regularidad para que siempre pueda identificar y limitar las nuevas amenazas tecnológicas.	Lógica		√	√	√	

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
<p>La computadora donde reside el programa ACH deberá contar con medidas mínimas de seguridad que consideren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Activación del protector de pantalla con bloqueo transcurrido un tiempo de inactividad (sugerido 10 minutos) 2. Controles de seguridad de las contraseñas que considere por lo menos: <ol style="list-style-type: none"> a. Activar la complejidad de las contraseñas b. Longitud mínima de contraseñas (sugerido 6 caracteres) c. Estar compuesta por caracteres de tres de las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> • Letras mayúsculas, de la A a la Z • Letras minúsculas, de la a a la z • Dígitos en base 10, de 0 a 9 • Caracteres no alfabéticos (por ejemplo, !, \$, #, %) 3. Periodo de expiración (sugerido 60 días) 4. Prevenir el uso de contraseñas anteriores (sugerido 6 últimas contraseñas) 5. Bloqueo de usuario luego de varios intentos inválidos (sugerido 5 intentos) 6. En caso de bloqueo de usuario por intentos inválidos debe ser por un tiempo definido (sugerido 20 minutos) 	Lógica	√	√	√	√	√
Respaldo / Restauración / Continuidad						
<p>Todos los participantes de la RED ACH, incluyendo al Operador de la Red, deben tener procedimientos de Respaldo / Restauración que garanticen la continuidad de servicio.</p>	RRC		√	√	√	
<p>Los medios magnéticos que se utilicen para el almacenamiento de los respaldos (cintas o cualquier medio digital) deben estar en áreas seguras.</p>	RRC		√	√	√	

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
Los procedimientos de contingencia para los computadores y equipos que procesen, almacenen o transmitan información de la RED ACH deben cubrir como mínimo situaciones tales como: a. Fallas en las comunicaciones b. Daños en el computador en que se procesan las entradas de ACH c. Medios alternos autorizados para transmisión de archivos. (CD/USB) d. Almacenamiento de los respaldos fuera y dentro de las instalaciones y que estén bien identificados. e. Personal capacitado para mantener el normal funcionamiento de las operaciones cuando por alguna razón, alguien falte por enfermedad, vacaciones, etc.	RRC		√	√	√	
Actualizar y probar con regularidad los procedimientos de respaldo, restauración y contingencia	RRC		√	√	√	
Debe existir un plan de recuperación ante un desastre y revisado periódicamente.	RRC		√	√	√	
Seguridad de la Infraestructura						
Monitorear y revisar constantemente a través de herramientas tecnológicas de seguridad que los dispositivos que almacenen, transmitan o procesen transacciones relacionadas con la RED ACH no sean víctimas de ataques, amenazas, vulnerabilidades, que afecten el archivo de transacción ACH. Como ejemplo IPS, IDS, WAF, entre otros.	Lógica		√	√	√	
Prevenir y/o monitorear instalaciones no autorizada al equipo y modificaciones autorizadas a los servidores.	Lógica		√	√	√	
La configuración del Firewall debe negar implícitamente los servicios con excepción de los que estén permitidos explícitamente.	Lógica		√	√	√	

Requerimientos de Seguridad	Tipo	Originador	Institución Financiera Originadora	Operador de la RED ACH	Institución Financiera Recibidora	Recibidor
Todos los dispositivos y equipos que procesen, almacenen y transmitan transacciones relacionadas con la RED ACH y con la finalidad que las bitácoras provean información confiable, se debe tener habilitado el protocolo NTP Network Time Protocol, para la sincronización de las horas (tiempo en el que ocurren los eventos)	Lógica		√	√	√	
Manejo de Incidentes						
Las Instituciones Financieras deben asegurarse que los procedimientos para el manejo de incidentes incorporen eventos relacionados con la RED ACH.	Operativa		√	√	√	
La Instituciones Financieras cuando identifiquen un incidente de cualquier naturaleza relacionada con la RED ACH debe informar al Operador de la RED ACH se identifique e inicie el proceso de investigación en el Banco.	Operativa		√	√	√	
El Operador de la RED ACH al recibir los reportes de incidentes de las Instituciones Financieras deberá valorar el riesgo y determinar la conveniencia o no informar al resto de los Participantes de la Red.	Operativa		√	√	√	

Para: Comité de Auditoría

De: Gerente de Auditoría Interna

Asunto: Auditoría Interna a las medidas mínimas de seguridad del Reglamento Operativo de la RED ACH para el periodo comprendido entre el 1 de agosto de **20XX** y el 31 de julio de **20XX**.

Hemos completado el plan de auditoría interna a las medidas mínimas de seguridad del Reglamento Operativo de la RED ACH. El objetivo de este trabajo fue verificar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad contenidos en el Reglamento Operativo de la RED ACH versión XX.

El plan de auditoría fue elaborado conforme a los requerimientos descritos en el capítulo nueve de Reglamento Operativo de la RED ACH versión XX. La auditoría interna fue realizada utilizando como guía las *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*. Los criterios utilizados para evaluar el cumplimiento de las medidas mínimas de seguridad fueron explicados y acordados con la administración.

Concluimos que el cumplimiento para los siguientes aspectos es como se detalla a continuación:

Aspecto evaluado	Nivel de Cumplimiento
1. Requerimientos Generales	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
2. Segregación de Funciones	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
3. Seguridad Física	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
4. Seguridad Operativa	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
5. Seguridad Lógica	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
6. Respaldo / Restauración / Continuidad	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
7. Seguridad de la Infraestructura	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>
8. Manejo de Incidentes	<i><u>Satisfactorio o No satisfactorio</u></i>

Opinión Satisfactoria:

En nuestra opinión profesional como Gerente de Auditoría Interna y después de haber aplicado procedimientos de auditoría suficientes y apropiados conforme a la práctica, certificamos que los resultados obtenidos cumplen de manera razonable y satisfactoria con las medidas mínimas de seguridad y contractuales del Operador de la RED ACH.

Opinión No Satisfactoria:

En nuestra opinión profesional como Gerente de Auditoría Interna y después de haber aplicado procedimientos de auditoría suficientes y apropiados conforme a la práctica, certificamos que los resultados obtenidos cumplen de manera razonable y satisfactoria con las medidas mínimas de seguridad y contractuales del Operador de la RED ACH, salvo los hallazgos que se adjuntan a nuestra opinión, los cuales deben ser evaluados por la administración a fin de dar cumplimiento al Operador de la RED ACH.

Gerente de Auditoría Interna
Nombre de la Institución Financiera

cc: Gerente General de la Institución Financiera

Formulario de Autorizaciones

AUTORIZACION DE CREDITOS AUTOMATICOS ACH																
Fecha de Emisión:	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr></table>				Número de Empresa	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr></table>										
<p>Por este medio autorizo (amos) a _____ de ahora en adelante llamada LA EMPRESA a generar créditos a mi (nuestra) cuenta: <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> AHORRO indicada a continuación y autorizo al Banco cuyo nombre aparece debajo, de ahora en adelante llamado EL BANCO, para acreditar mi (nuestra) cuenta</p>																
Banco Recibidor	_____	Ruta y Tránsito	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr></table>													
Número de Cuenta	_____	Por la suma de \$	_____													
Monto Autorizado en Letras	_____															
<input type="checkbox"/> Monto variable máximo por transacción																
<p>Esta autorización permanecerá vigente hasta la fecha de expiración especificada a continuación o hasta que EL BANCO reciba notificación escrita sobre la terminación de la misma, firmada por la(s) persona(s) autorizada(s) para el manejo de la cuenta. Exonero(amos) a EL BANCO de toda responsabilidad por razón de las instrucciones y cargos que se generen por razón de la presente autorización.</p>																
Nombre (s)	_____															
Cédula o R.U.C.	_____															
Firma (s)	_____															
Fecha de Expiración	_____	Para una sola Transacción	<input type="checkbox"/>													