

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS INTEROPERABLE BRE-B DE CFA

El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante "T&C") que rigen el uso de los servicios de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (en adelante "el servicio" o "Bre-B"), ofrecidos por la Cooperativa Financiera de Antioquia (en adelante "CFA") a sus asociados y ahorradores (en adelante "Ahorrador /Asociado"). La aceptación de estos T&C es requisito indispensable para acceder y utilizar el servicio.

1. OBJETO Y ACEPTACIÓN

El servicio Bre-B es un sistema de pagos inmediatos que permite al Ahorrador/Asociado, a través de los canales digitales de CFA, realizar y recibir transferencias de fondos y pagos de bajo valor de manera interoperable con otras entidades financieras participantes, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Al hacer uso del servicio, el Ahorrador /Asociado manifiesta haber leído, entendido y aceptado en su totalidad los presentes T&C.

2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de estos T&C, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República y la normativa vigente:

- **Bre-B:** Denominación e imagen del sello que identifica el servicio de pagos inmediatos interoperables en Colombia.
- **Llave:** Es el identificador que el Ahorrador /Asociado elige y vincula a un único Medio de Pago (Cuenta de ahorros o CFA Express) para recibir fondos.
- **Tipos de Llave:** Corresponden a las siguientes categorías:
 - **Número de documento de identidad:** Cédula, NIT, pasaporte, entre otros, registrados en CFA.
 - **Número de celular:** Número móvil nacional del cliente registrado en CFA.
 - **Correo electrónico:** Email del cliente registrado en CFA.
 - **Identificador Alfanumérico:** Combinación de letras y/o números generada por CFA, que inicia con el símbolo @CFA.

- o **Código del establecimiento de comercio:** Código de identificación asignado por el Adquirente al comercio.
- **Medio de Pago:** La cuenta de ahorros o CFA Express de manejo individual o alterno, activa y sin bloqueos, de la cual es titular el Ahorrador /Asociado en CFA.
- **Códigos QR:** Códigos de respuesta rápida, estáticos o dinámicos, que contienen una Llave para iniciar una orden de pago.
- **Directorio Federado:** Base de datos administrada por la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBVI) donde se registran las Llaves de los clientes de las entidades participantes de dicho sistema.
- **Directorio Centralizado (DICE):** Base de datos que interconecta los Directorios Federados y contiene la información de las Llaves de todos los sistemas de pago, asegurando que una Llave no se repita a nivel nacional. El directorio Centralizado es administrado por el Banco de la República.

3. ACCESO Y REQUISITOS DE USO

Para utilizar el servicio Bre-B, el Ahorrador /Asociado deberá:

- Ser titular de una cuenta de ahorros o un depósito CFA Express en CFA, que se encuentre activa, sin bloqueos y sea de manejo individual o alterno.
- Tener acceso a la App CFA Móvil y aceptar los T&C generales de los canales digitales y los específicos de Bre-B.
- Para recibir pagos o transferencias, es requisito indispensable haber realizado el registro previo de al menos una Llave.

4. GESTIÓN DE LLAVES

CFA pone a disposición del Ahorrador/Asociado las herramientas para la autogestión completa de sus Llaves a través de la App CFA Móvil.

4.1. Características y Reglas Aplicables:

- **Asociación Única:** Una Llave estará asociada a un único número de producto (también llamado “Medio de Pago”) en todo el sistema financiero colombiano.

- **Asociación Múltiple:** Su cuenta en CFA o *Medio de pago* podrá estar asociado a **varias Llaves** simultáneamente.
- **Autogestión del Cliente:** El registro, modificación y cancelación de las Llaves para Pagos entre Personas deberá ser realizado **directa y exclusivamente por el Ahorrador /Asociado**.
- **Inmutabilidad:** El Ahorrador/Asociado **no podrá editar o personalizar** el contenido de las Llaves. Si un dato personal que funciona como Llave cambia (ej. número de celular), se deberá cancelar la Llave antigua y registrar una nueva.

4.2. Procedimientos de Modificación, Actualización y Sustitución: A través de la opción "Bre-B" en la App CFA Móvil, el Ahorrador/Asociado podrá ejecutar de forma autónoma los siguientes procedimientos:

- **Registro:** Proceso inicial para elegir una o varias Llaves y asociarlas a un Medio de Pago.
- **Modificación (Actualización/Sustitución):** Operación que permite cambiar el Medio de Pago asociado a una Llave existente por otro Medio de Pago en CFA, o sustituir una Llave por otra de un tipo diferente.
- **Cancelación:** Elimina de forma permanente el registro de una Llave, dejándola disponible para ser utilizada nuevamente de inmediato.
- **Bloqueo y Reactivación:** Permite suspender temporalmente el uso de una Llave y posteriormente volver a activarla, según las condiciones establecidas en la normativa.
- **Consulta:** Permite visualizar en tiempo real las Llaves que tiene registradas, su estado (activa/bloqueada) y el Medio de Pago asociado.

5. OPERACIONES Y EXPERIENCIA DEL Ahorrador /Asociado

CFA se compromete a que la experiencia de uso sea **sencilla, segura y sin fricciones**.

- Para iniciar una operación, únicamente se requerirá la introducción de la Llave (o lectura del QR) y el monto, cuando aplique.
- Antes de confirmar, se mostrará el **nombre enmascarado del Beneficiario** para su validación.
- Al finalizar, se generará un **comprobante descargable** con la información de la transacción.

6. LÍMITES Y TARIFAS

- **Límites:** El valor máximo por transacción será el establecido por el Banco de la República, equivalente a mil (1.000) Unidades de Valor Básico (UVB). CFA podrá definir límites inferiores por políticas de administración de riesgos.
- **Tarifas:** Las tarifas aplicables al servicio, así como sus actualizaciones, serán las establecidas y comunicadas por CFA en la "**Circular de Tarifas de Productos y Servicios**", documento que se encuentra publicado de forma permanente para su consulta en la página web oficial de la Cooperativa (www.cfa.com.co).

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

Al aceptar estos T&C, el Ahorrador /Asociado **otorga su autorización expresa** para que CFA trate sus datos personales con la finalidad de prestar el servicio Bre-B de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos personales previamente suscrita. En todo caso esta autorización incluye, compartir, consultar y actualizar y su información con los **Directorios Federado y Centralizado** para garantizar la interoperabilidad del sistema.

8. PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN, REVERSIÓN Y ATENCIÓN DE ERRORES

CFA se adhiere a los lineamientos operativos definidos por el Banco de la República para la atención de disputas. Los siguientes procedimientos estarán disponibles para el Ahorrador /Asociado a través de la opción "Bre-B" en la App CFA Móvil.

8.1. Lineamientos Generales Aplicables:

- Para que una operación pueda ser objeto de devolución o reversión, los recursos deben haber sido **previamente acreditados** en la cuenta del Beneficiario.
- El Ahorrador/Asociado podrá consultar el estado de su solicitud ("en proceso" o "finalizado") en el "**Historial de Transacciones**" de la Zona Bre-B.
- Una transacción que ya es objeto de un procedimiento de devolución o reversión no podrá ser sometida a un nuevo procedimiento.

- El uso de estos procedimientos no limita el derecho del Ahorrador/Asociado a acudir a otras instancias o autoridades competentes.

8.2. Procedimiento de Devolución Voluntaria: Este procedimiento se basa en la voluntad de las partes y no garantiza la restitución de los fondos.

A. Solicitud iniciada por el Ordenante (quien envió el dinero):

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado tiene hasta **treinta (30) días calendario** después de la transacción para iniciar la solicitud.
- **Causales:** Debe seleccionar una de las siguientes opciones:
 - Transferencia enviada a Cliente receptor errado.
 - Valor de la transferencia errado.
 - Transferencia enviada doble vez.
- **Procedimiento:**
 1. CFA tramitará la solicitud y notificará a la entidad del Beneficiario.
 2. La entidad receptora informará al Beneficiario, quien tendrá **cinco (5) días calendario** para aceptar o rechazar la devolución.
 3. **Resultado:** Si el Beneficiario acepta, se debitará los fondos de su cuenta. Si rechaza o no responde en el plazo, el proceso se dará por finalizado y se notificará al Ordenante.

B. Devolución iniciada por el Receptor (quien recibió el dinero):

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado que recibe fondos que no reconoce tiene hasta **treinta (30) días calendario** para iniciar la devolución.
- **Causales:** Debe seleccionar una de las siguientes opciones:
 - Pago/Transferencia recibida de un Cliente originador desconocido.
 - Valor del pago/transferencia errada.
 - Pago/transferencia recibida doble vez.
- **Procedimiento:** Al iniciarla, autoriza a CFA para que debite el valor (total o parcial) de su *Medio de Pago* y lo transfiera de vuelta al Ordenante original.

8.3. Procedimiento de Reversión de Pago (Exclusivo para Comercio Electrónico): Este procedimiento aplica **únicamente para Pagos a Comercios** cuando la adquisición de bienes o servicios se realice mediante mecanismos de **comercio electrónico (venta no presente)**.

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado tendrá **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la causal para presentar la solicitud de reversión ante CFA.
 - **Causales Legales:** La solicitud debe fundamentarse en una de las siguientes causales taxativas:
 - Fraude.
 - Operación no solicitada.
 - El producto adquirido no se recibió.
 - El producto entregado no corresponde a lo solicitado.
 - Producto entregado defectuoso.
 - **Requisitos Indispensables:** Para tramitar la solicitud, el Ahorrador/Asociado **deberá aportar:**
 1. Identificación de la transacción.
 2. Indicación del valor a reversar (total o parcial).
 3. **Constancia de la queja presentada ante el proveedor (comercio).**
 4. Manifestación de haber devuelto el bien, cuando sea procedente.
 - **Trámite:** Cumplidos los requisitos, CFA gestionará la solicitud. La efectividad de la reversión dependerá de que existan recursos suficientes en la cuenta del comercio. El resultado será notificado al Ahorrador/Asociado.
-

9. ATENCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES OPERATIVOS

Cuando el Ahorrador/Asociado detecte una operación que no reconozca, deberá informarla inmediatamente a CFA por medio de los canales que se dispongan para iniciar el proceso de investigación correspondiente.

9.1. Procedimiento de Devolución por Fraude Confirmado: Este procedimiento aplica para eventos de fraude distintos a los cubiertos por la reversión de pago.

- **Notificación e Investigación:** Una vez notificado el posible fraude, CFA y las entidades involucradas seguirán sus procesos para la confirmación. El tiempo máximo de investigación no podrá superar los **diez (10) días calendario**.

- **Devolución de Recursos:** Si se confirma el fraude, el participante del receptor realizará la devolución de los recursos con cargo al *Medio de Pago* del cliente receptor en los **dos (2) días hábiles** posteriores a la confirmación.
- **Disponibilidad de Fondos:** La devolución se hará siempre que en el Medio de Pago del receptor existan recursos para efectuarla. El cargo podrá ser parcial si los fondos no son suficientes. CFA informará al Ahorrador/Asociado del resultado y las acciones a seguir.

9.2. Procedimiento de Devolución por Falla Tecnológica (Errores Operativos): Aplica cuando una operación es afectada por una falla en la tecnología, identificada por el Ahorrador/Asociado o por CFA.

- **Investigación:** CFA y las entidades involucradas investigarán la falla reportada. El tiempo máximo de investigación no podrá superar los **diez (10) días calendario** desde la notificación.
- **Devolución y Responsabilidad:** Si se confirma la falla, se gestionará la devolución con cargo a la cuenta receptora. En caso de que no existan recursos, **la entidad responsable de la falla tecnológica deberá completar los recursos faltantes** para que el Ahorrador/Asociado originador reciba la devolución total. Si la cuenta receptora no tiene fondos, la entidad responsable de la falla tecnológica devolverá los recursos al día hábil siguiente, luego de identificada la falla, y posteriormente realizará el cargo al Medio de Pago del Cliente receptor.

10. EDUCACIÓN FINANCIERA

CFA ratifica su compromiso con la educación de sus asociados y ahorradores. Para ello, dispondrá de un **espacio permanente en su página web** con información didáctica y clara sobre el sistema Bre-B. Este portal incluirá material sobre: pagos inmediatos con QR interoperable y órdenes de pago mediante llaves, beneficios, derechos, deberes del Ahorrador/Asociado, **estrategias para la prevención del fraude y la suplantación**, y el uso adecuado y seguro de los canales digitales y códigos QR.