

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.
 - **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.

11. DERECHOS y DEBERES DEL AHORRADOR

11.1. DERECHOS

- **A recibir información clara y oportuna:** Tienes derecho a que CFA te informe de manera transparente sobre las características, costos y condiciones del servicio Bre-B, incluyendo los términos y condiciones de la gestión de tus Llaves.
- **A una experiencia de usuario sencilla y segura:** La operación del servicio debe ser fácil, intuitiva y sin fricciones, requiriendo únicamente la llave (o lectura de QR) y el monto para procesar una transacción.
- **A la confirmación previa:** Antes de finalizar cualquier pago, tienes derecho a que el sistema te muestre el nombre enmascarado del beneficiario para que puedas verificar que los fondos se dirigen al destinatario correcto.
- **A la autogestión de tus Llaves:** Tienes derecho a registrar, modificar, cancelar, bloquear y consultar tus Llaves de forma autónoma a través de los canales digitales de CFA, en cualquier momento.
- **A la protección de tus datos personales:** Tienes derecho a que CFA trate tus datos personales de acuerdo con la ley (Ley 1581 de 2012), solicitando tu autorización explícita para el uso de tu información en los Directorios Federado y Centralizado.
- **A iniciar procedimientos de reclamación:** Tienes derecho a acceder a los procedimientos de devolución voluntaria y reversión de pago (para comercio electrónico) directamente desde la Zona Bre-B de la aplicación, conforme a las reglas y plazos establecidos.
- **A presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):** Tienes derecho a radicar y hacer seguimiento a tus PQR sobre el servicio Bre-B a través de los canales habilitados por CFA.

11.2. DEBERES

- **Suministrar información veraz:** Es tu deber asegurarte de que la información personal registrada en CFA (documento de identidad, número de celular, correo electrónico) sea veraz y se encuentre actualizada, ya que esta es la base para la creación de tus Llaves.
- **Verificar antes de transar:** Es tu responsabilidad verificar cuidadosamente la Llave del destinatario y el monto antes de confirmar una transferencia. Debido a la naturaleza inmediata del servicio, una vez confirmada, la operación es irreversible.
- **Gestionar tus Llaves de forma exclusiva:** El registro de tus Llaves debe ser realizado directa y exclusivamente por ti. No debes permitir que terceros realicen este proceso por ti.
- **Custodiar tus credenciales de seguridad:** Es tu deber proteger tus contraseñas, claves dinámicas y demás credenciales de acceso a los canales digitales de CFA para prevenir accesos no autorizados.
- **Informar sobre operaciones sospechosas:** Tienes el deber de notificar inmediatamente a CFA a través de sus canales de atención si detectas cualquier operación fraudulenta, errónea o no reconocida en tu cuenta.
- **Cumplir los procedimientos de reclamación:** Para ejercer tu derecho a la reversión de pago, es tu deber presentar la queja formal ante el comercio y aportar la constancia de dicha queja a CFA dentro de los plazos establecidos.
- **Informarte sobre el servicio:** Es tu deber consultar los T&C y el material de educación financiera dispuesto por CFA para entender el funcionamiento, los riesgos y las medidas de seguridad del servicio Bre-B.

12. OBLIGACIONES DE CFA

Las siguientes constituyen las principales responsabilidades de la Cooperativa en la prestación del Servicio Bre-B al Ahorrador:

- **Ofrecimiento del Servicio:** Suministrar el Servicio Bre-B en estricto cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.
- **Disponibilidad de canales:** Mantener canales seguros y disponibles para que el Ahorrador pueda hacer uso de los servicios de BRE-B.
- **Transparencia:** Informar de forma clara y oportuna sobre el funcionamiento del Servicio Bre-B y notificar con antelación cualquier cambio o novedad que se presente.
- **Bloqueo Preventivo:** Bloquear una llave (de forma temporal o definitiva) en caso de detectar uso indebido, intento de fraude, anomalías de seguridad o por requerimiento legal. CFA notificará al Ahorrador de la acción realizada y brindará el acompañamiento necesario para resolver la situación.
- **Cargos y Tarifas:** Informar al Ahorrador si existe algún cargo, comisión o tarifa aplicable a la operación antes de su ejecución.

13. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:

- Recuerde que sus claves y datos personales son confidenciales. No los comparta con cualquier persona ni a través de medios como internet, correos electrónicos, encuestas, entre otros.
- La Cooperativa nunca solicita información de sus claves por ningún medio. Abstenerse de responder correos que solicitan usuarios o claves.
- Cambie sus claves frecuentemente.
- Revise con frecuencia el saldo y movimiento de sus productos.
- Mantenga actualizados los datos de contacto donde se recibirán notificaciones de transacciones.
- CFA no cobrará comisión por el uso de Bre-B. El registro de llaves no tiene ningún costo.
- Bre-B no tiene aplicación ni sitio web propio. Funciona exclusivamente a través de plataformas digitales de entidades financieras, como nuestra App CFA móvil.
- Bre-B no tiene cuenta en redes sociales.
- Nunca respondas llamadas, mensajes de texto o de WhatsApp que te pidan aceptar transacciones o ingresar a enlaces sospechosos.
- Evita fraudes con Bre-B no es necesario aprobar los envíos el dinero llega de inmediato a tu cuenta cuando alguien usa tu llave registrada.
- Tu contraseña es secreta y única: Tu clave de acceso a la App CFA Móvil es personal e intransferible. Nunca la compartas con nadie, ni siquiera con alguien que afirme ser empleado de CFA. Utiliza contraseñas robustas que combinen letras, números y símbolos.
- Tu Celular es tu Billetera: Protege tu dispositivo con un PIN, patrón, huella o reconocimiento facial.

14. SUSPENSIÓN, BLOQUEO Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO BRE-B

El servicio de Bre-B está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, pero podrá ser interrumpido, suspendido, bloqueado o cancelado de manera temporal o definitiva por CFA, en cumplimiento de su **deber de seguridad y gestión del riesgo operacional** conforme a la normatividad vigente y en todo caso garantizando siempre el derecho de defensa y debido proceso del asociado o ahorrador mediante los canales de atención dispuestos para ello. Las causales serán aplicadas de forma objetiva y debidamente informadas al asociado o ahorrador de manera oportuna y en los términos legales aplicables, diferenciándose entre:

14.1. Suspensión Temporal (Causales Operacionales)

La suspensión temporal implica una interrupción planificada o reactiva del servicio y se aplicará bajo las siguientes circunstancias:

- **Mantenimiento y Soporte:** Por labores de **mantenimiento, soporte de plataformas o actualizaciones tecnológicas** necesarias para garantizar la calidad y seguridad del servicio. CFA informará al Ahorrador/Asociado sobre estas interrupciones con la máxima antelación posible y dentro de los plazos definidos en la normatividad vigente.

- **Fuerza Mayor o Fallas Técnicas Mayores:** Cuando se presenten eventos de **fuerza mayor, caso fortuito**, o fallas técnicas generalizadas que afecten al sistema Bre-B, al Gestor de Directorios o a la Entidad Administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor (EASPBV), imposibilitando la prestación segura del servicio.
- **Fallas en la Conexión del Cliente:** Imposibilidad de efectuar operaciones por problemas de **línea, congestión o fallas en el fluido eléctrico o conexión a internet** que sean atribuibles al Ahorrador/Asociado o a un tercero ajeno al control directo de CFA.

14.2. Bloqueo y Cancelación (Causales de Seguridad y Regulatorias)

El bloqueo o cancelación del acceso al servicio Bre-B podrá ser temporal o definitivo, ejecutándose de manera inmediata ante un riesgo inminente:

- **Sospecha de Fraude o Riesgo Operacional:** Detección de patrones transaccionales inusuales o actividades sospechosas que indiquen un posible fraude, suplantación, o uso indebido de las credenciales o **Llaves**, en cumplimiento de las políticas de gestión del riesgo y **SARLAFT**.
- **Uso Indebido o Ilegal:** Utilización del servicio para realizar operaciones contrarias a la Ley como lo son lavado de activos o financiación del terrorismo, a las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Notificación del Ahorrador/Asociado:** Por **pérdida, hurto o compromiso** de los dispositivos móviles, claves, o la **Llave** asociada, a partir del momento en que CFA reciba y procese la solicitud de bloqueo.
- **Órdenes de Autoridad:** Requerimiento formal de una autoridad competente (judicial o administrativa) que exija la suspensión o bloqueo del servicio.