VERSIÓN 1.2020

Fecha de Vigencia: A partir del 01/04/2021

# PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN

## CAMPOS QRCODE EMVCO

ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE LOS SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR

BOGOTÁ-2020

# TABLA DE CONTENIDO

Protocolo de Actualización ..... 2
1. Objetivo ..... 2
2. Destinatarios del Protocolo ..... 2
3. Derechos y trato equitativo de las EASPBV ..... 2
4. Modelo de Gobierno ..... 2
4.1. Eventos en los que procede la revisión de la Estructura Adicional ..... 2
4.2. Mesas para la revisión de la Estructura Adicional ..... 3
4.2.1. Convocatoria de las reuniones ..... 3
4.2.2. Instalación de las Mesas ..... 3
4.2.3. Participantes de la Mesa ..... 4
4.2.4. Asistencia de otras personas además de los funcionarios de las EASPBV ..... 4
4.2.5. Mecanismos para Toma de Decisiones de las EASPBV ..... 4
4.3. Resolución de conflictos ..... 5
4.3.1. Conciliación Interna en Equidad por las EASPBV ..... 5
4.4. Conflictos de Interés. ..... 7
4.5. Información sobre el funcionamiento de la mesa ..... 7
4.5.1. Canales de Comunicación ..... 7
4.5.2. Resolución de Consultas ..... 7
4.6. Información y comunicación a los participantes ..... 8
5. Vigor y Versión ..... 8
6. Listado de Anexos ..... 8
7. Perfeccionamiento ..... 8
BITACORA DE CAMBIOS ..... 9

# PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN

Protocolo de actualización de la estructura adicional al Estándar EMVCo para promover la interoperabilidad

## 1. OBJETIVO

Establecer un protocolo claro y transparente para la concertación de las revisiones futuras o posibles modificaciones que se llegaren a requerir para la estructura adicional al estándar EMVCo (en adelante "Estructura Adicional") definida por las Entidades Administradoras de los sistemas de pago de bajo valor (en adelante "EASPBV") para las operaciones que se realicen con un *Quick Response Code* (Código QR), en concordancia con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2. DESTINATARIOS DEL PROTOCOLO

Este protocolo aplica para todas las EASPBV actuales y aquellas que en el futuro se llegasen a constituir de conformidad con las disposiciones legales aplicables vigentes, y que regulen los Sistemas de Pago de Bajo Valor.

## 3. DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LAS EASPBV

La mesa de trabajo proporciona un trato igualitario a todas las EASPBV, sin que ello suponga el acceso a información privilegiada de unas EASPBV respecto de otras. Todas las EASPBV tienen derecho a participar con voto igualitario y acceso a la información enviada por los canales de comunicación establecidos en este documento.

## 4. MODELO DE GOBIERNO

### 4.1. EVENTOS EN LOS QUE PROCEDE LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ADICIONAL

La Estructura Adicional definida por las EASPBV podrá ser sujeto de revisión para su modificación y/o actualización en los siguientes eventos:

- Por cambios en la regulación local aplicable a las operaciones por medio de código o al Código QR.
- Por eventuales actualizaciones del estándar EMVCo.
- Por solicitud de una EASPBV.
- Por requerimiento de autoridad competente.

- Por solicitud de terceros usuarios del Código QR (Entidades Financieras, Fintech, SEDPES, Agregadores, entre otros) formulada a través de una EASPBV.

En todo caso, cada 6 meses, las EASPBV instalarán la mesa de trabajo (cada mesa de trabajo, una "Mesa") correspondiente con el propósito de evaluar la pertinencia de la revisión conjunta de la Estructura Adicional definida. Durante el primer año de vigencia de la definición de la Estructura Adicional, contado a partir de su publicación, las EASPBV se reunirán trimestralmente para evaluar el avance y posibles ajustes e impactos en relación con la implementación del mismo.

## 4.2. MESAS PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ADICIONAL

### 4.2.1. CONVOCATORIA DE LAS REUNIONES

I. Plazo de la convocatoria.

La reunión debe convocarse con no menos de ocho (8) días comunes de anticipación.

II. Medios de difusión del anuncio de la convocatoria

La convocatoria se realiza por medio de correo electrónico dirigido a los funcionarios y equipos de las EASPBV señalados en el Anexo B con copia al email de contacto de las EASPBV registrados en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia. Cada entidad será responsable de tener actualizados sus registros en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia.

III. Contenido de la convocatoria

Con el fin de aumentar la transparencia del proceso de toma de decisiones durante la mesa de trabajo, en la convocatoria se indicará de forma general el propósito de la mesa.

IV. Desarrollo de la reunión

Para facilitar el análisis de los temas tratados y evitando la votación conjunta de estos, los mimos deberán ser resueltos de forma individual.

### 4.2.2. INSTALACIÓN DE LAS MESAS

A la ocurrencia de cualquiera de los eventos establecidos para la revisión conjunta de la Estructura Adicional, las EASPBV instalarán una Mesa de trabajo que operará conforme a lo establecido en el presente Protocolo. Las Mesas podrán sesionar de forma física o virtual.

Para la instalación de las Mesas, habrá una secretaría Técnica (la "Secretaría Técnica") que será la encargada de convocar a la instalación de la mesa de acuerdo con la urgencia del asunto a tratar en

un plazo máximo de un mes, contado a partir de la ocurrencia de la causal que se invoque, según lo establecido en la sección I de este documento. La Secretaría Técnica se rotará entre las EASPBV, de acuerdo con la lista de turno asignada en el Anexo A, de este protocolo. Respecto a cada Mesa, la Secretaría Técnica será la responsable de llevar el acta de la reunión y de enviarla a todas las EASPBV.

### 4.2.3. PARTICIPANTES DE LA MESA

Deberán ser citados a participar en las sesiones de las Mesas, con voz y voto, todas las EASPBV debidamente constituidas y autorizadas para operar conforme a las disposiciones legales vigentes al momento de la instalación de la respectiva Mesa de revisión. Para el efecto, se entenderá que los funcionarios y equipos de las EASPBV que acrediten tal calidad están debidamente delegados para participar en la correspondiente sesión de la Mesa.

### 4.2.4. ASISTENCIA DE OTRAS PERSONAS ADEMÁS DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS EASPBV

Las EASPBV evaluarán la pertinencia de permitir la participación como invitados, de otros interesados, con el fin de exponer asuntos particulares y de interés para los participantes de la Mesa.

### 4.2.5. MECANISMOS PARA TOMA DE DECISIONES DE LAS EASPBV

I. Quórum Deliberatorio

Las Mesas de trabajo podrán sesionar con la mitad más uno de las EASPBV debidamente constituidas y autorizadas para operar conforme a las disposiciones legales vigentes al momento de la instalación de la respectiva Mesa de revisión.

En el evento que como parte de los asuntos a tratar por la Mesa se incluya en una de las sesiones la modificación o revisión del presente Protocolo, se requerirá un quorum deliberatorio del setenta por ciento de las EASPBV debidamente constituidas y autorizadas para operar conforme a las disposiciones legales vigentes del cual deberá quedar expresa constancia al momento de tratar y evaluar el respectivo asunto.

II. Quórum Decisorio

Cualquier modificación o actualización de la Estructura Adicional deberá ser adoptada con el voto favorable de la mitad más uno de las EASPBV presentes en la respectiva sesión en cual se adopte la decisión. Es responsabilidad de cada EASPBV identificar el funcionario que tiene el derecho de voto decisorio mediante su designación conforme al anexo B. La Secretaria Técnica de turno será la encargada de validad y gestionar cualquier actualización que se requiera Anexo B.

Cualquier modificación al presente Protocolo deberá ser adoptada por el voto favorable de por lo menos el setenta por ciento de las EASPBV presentes en la respectiva Mesa.

Cada EASPBV será responsable de informar a sus propios participantes cualquier modificación a la Estructura Adicional de acuerdo con el Capítulo 4.6. Información y comunicación a los participantes del presente documento.

III. Niveles de Escalamiento

En el evento que alguno de los delegados participantes en las sesiones de las mesas, estime necesario escalar de manera previa el asunto sujeto de evaluación y votación para la toma de decisión, solicitará a la Mesa la suspensión de la reunión por un plazo máximo de 20 días hábiles, con el fin que en la siguiente sesión se lleve a cabo el proceso de votación.

## 4.3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para la solución de conflictos relacionados con la definición, implementación o actualización de la Estructura Adicional, se establecen los siguientes mecanismos de acuerdo con el nivel como vayan escalando las diferencias que se llegaren a presentar:

- *Votación*: Cada EASPBV define la persona autorizada para votar en nombre y representación de la EASPBV de forma vinculante, de conformidad con el registro establecido en el Anexo B. Se entenderá como solucionado y definido el punto objeto del conflicto, cuando en la votación se obtenga un resultado favorable, de la mitad más uno de los votos de las EASPBV presentes en la respectiva sesión de resolución de conflictos. En caso de que una de las partes no esté de acuerdo con la votación y ponga de manifiesto su afectación, se deberá adelantar el siguiente punto del mecanismo.

- *Redacción Amable*: En caso de que la Mesa determine la viabilidad y justificación de ajustes a la redacción para efectos de claridad y que no afecten la Estructura Adicional, podrán incorporarse aclaraciones y/o adiciones por parte del grupo de EASPBV, que permitan confirmar la interpretación y lectura de las disposiciones que se hayan identificado y que ameriten dichas aclaraciones y o ajustes.

### 4.3.1. CONCILIACIÓN INTERNA EN EQUIDAD POR LAS EASPBV

- *Diferencias entre EASPBV que manejan segmentos o transacciones similares:* en el evento que se presenten este tipo de diferencias, la mesa nombrará una EASPBV que actuará como conciliador o mediador en equidad buscando que las partes resuelvan directamente el conflicto entre ellas, para lo cual las partes tendrán un plazo máximo de 45 días hábiles,

contados a partir de la fecha de la sesión en la que surgió la diferencia o conflicto, con el fin de entregar las conclusiones a la mesa.

- *Diferencias conceptuales entre EASPBV*: cuando se llegaren a presentar este tipo de diferencias, la mesa definirá la conformación de subgrupos que se encuentren integrados por mínimo 2 EASPBV que manejan segmentos o transacciones similares y el acompañamiento de una entidad que actuará como conciliador o mediador en equidad para tratar el tema correspondiente buscando que se puedan dirimir sus diferencias y entregar las conclusiones a la mesa. Los conciliadores designados no podrán actuar simultáneamente para dos o más subgrupos, adicionalmente los subgrupos tendrán un plazo máximo de 45 días hábiles, contados a partir de la sesión en la que surgió la diferencia o conflicto con el fin de entregar las conclusiones a la mesa.

  Superadas la etapa de conciliación interna en equidad, si las diferencias han sido resueltas se podrá dar continuidad a las discusiones y votaciones correspondientes. En el evento que persistan las diferencias se hará aplicación al mecanismo de arbitraje técnico.

- *Arbitraje Técnico*: Involucra un proceso en que un tercero técnico especialista, ajeno a las partes (árbitro) y designado por la Mesa, resuelve una diferencia/conflicto que puede surgir o que ya ha surgido entre las mismas y entrega las conclusiones a la mesa.

- *Pre-arbitraje básico*: involucra la consulta a entidades gubernamentales y del sector, gremios, organización de estándares EMVCo entre otros. La respuesta se presentará a la mesa para consideración y ésta sirve de base para la toma de decisiones.

- *Clausula arbitral:* Las diferencias que surjan entre las partes con motivo de la interpretación, ejecución y/o cumplimiento del presente protocolo serán resueltas mediante un Tribunal Arbitral Técnico que se regirá por las normas y reglamento de Arbitraje Nacional de la Cámara de Comercio de Bogotá, evento en el cual se designará el árbitro de la siguiente forma:

  El Tribunal estará integrado por 1 árbitro que será designado por las partes de común acuerdo. Para su elección, se deberán tener al menos 3 candidatos propuestos por las EASPBV y será elegido aquel que logre una mayor votación.

  *Las EASPBV se reservan el derecho de optar por involucrar más de un árbitro si por alguna razón de especialización técnica se determinara necesario. Cualquier decisión en este sentido, deberá ser aprobada siguiendo las reglas para la toma de decisiones establecida en el sub numeral ii del Capítulo 4.2.5. Mecanismos para Toma de Decisiones de las EASPBV.

El Tribunal emitirá una decisión Técnica que será de obligatorio cumplimiento para las partes de conformidad con lo establecido en la Ley 1563 de 2012.

1. Las tarifas y honorarios del tribunal se sujetarán a las reglas y tarifas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

2. El tribunal funcionará en Bogotá D.C., en la sede del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de la misma ciudad.

3. Los gastos totales que causare el proceso arbitral serán por cuenta de la parte vencida.

## 4.4. CONFLICTOS DE INTERÉS.

En el evento que una entidad sea designada como conciliador o mediador en equidad en caso de diferencias, aquel podrá declararse impedido para actuar como conciliador o mediador. A su vez, cualquier miembro de la mesa podrá reportar alguna situación de conflicto de interés referente a los asuntos a tratar o decisiones a tomar. En este evento la mesa designará un nuevo conciliador o mediador.

## 4.5. INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA MESA

### 4.5.1. CANALES DE COMUNICACIÓN

I. Internos EASPBV

En archivo Anexo C se establecerá una base de correos institucionales de todos los integrantes de la mesa para la comunicación interna a que haya lugar, cuya actualización y vigencia es responsabilidad de cada EASPBV con la secretaría técnica de turno.

II. Externos

Cada una de las EASPBV dispondrán de un correo electrónico institucional para la recepción y cruce de información concerniente a la Estructura Adicional, el cual será puesto a disposición de todos los interesados en la página Web de cada entidad en el mismo enlace en el cual se habilite la información de los campos definidos, junto con sus correspondientes actualizaciones.

### 4.5.2. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS

Cualquier comunicación que atienda o dé respuesta a consultas o inquietudes formuladas a través de los canales de comunicación, deberá ser concertada por todas las EASPBV, siguiendo las reglas para la toma de decisiones establecida en el numeral II c del numeral 4.2.5. del presente Protocolo.

## 4.6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS PARTICIPANTES

A través de la página web y demás mecanismos que cada entidad considere pertinentes, cada EASPBV debe dar a conocer a los participantes con claridad, exactitud e integridad la información de los campos definidos para consulta de todos los interesados, lo anterior una vez sean aprobados por la mesa de trabajo los cambios para la estructura adicional al estándar EMVCo.

Cualquier modificación a la estructura definida debe ser informada y socializada a los participantes del sistema de pagos dentro del plazo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

# 5. VIGOR Y VERSIÓN

El presente Protocolo ha sido aprobado, adoptado y divulgado por todas las EASPBV el 29 de noviembre del 2020, con el número de versión 1. Cualquier modificación parcial o total al mismo, deberá ser aprobado siguiendo las reglas para la toma de decisiones establecida en el numeral II del sub numeral 4.2.5. del presente Protocolo, indicando el nuevo número de versión.

# 6. LISTADO DE ANEXOS

A. Anexo Listado de turno de responsabilidad de la Secretaría Técnica
B. Anexo de funcionarios con responsabilidad de voto decisorio
C. Anexo de Listado de contactos

# 7. PERFECCIONAMIENTO

El presente documento y sus anexos actuales y futuros se perfeccionan mediante la aprobación de las EASPBV en el acta No. 29 de la reunión de las EASPBV del 29 de octubre de 2020 y con la firma del Representante Legal de cada entidad.

# BITACORA DE CAMBIOS

| Versión | Fecha Modificación | Acta de Aprobación | Fecha de Publicación |
|---|---|---|---|
| **Versión 1.2020** | 26/11/2020 | Acta No. 31 | 01/01/2021 |
| | | | |

## ANEXO A : LISTADO DE TURNO DE RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA TECNICA

| ENTIDAD | NOMBRE | NÚMERO DE TURNO |
|---|---|---|
| ACH Colombia S.A. | | 01 |
| A Toda Hora S.A. "ATH" | | 02 |
| ASSENDA RED S.A. | | 03 |
| CREDIBANCO S.A. | | 04 |
| MASTERCARD COLOMBIA ADMINISTRADORA S.A. | | 05 |
| REDEBAN MULTICOLOR S.A. | | 06 |
| SERVIBANCA S.A. | | 07 |
| VISA COLOMBIA SUPPORT SERVICES S.A. | | 08 |
| VISIONAMOS SISTEMA DE PAGO COOPERATIVO | | 09 |

## ANEXO B : LISTADO DE FUNCIONARIOS CON RESPONSABILIDAD DE VOTO DECISORIO

| ENTIDAD | FUNCIONARIO | CARGO |
|---|---|---|
| ACH Colombia S.A. | | |
| A Toda Hora S.A. "ATH" | | |
| ASSENDA RED S.A. | | |
| CREDIBANCO S.A. | | |
| MASTERCARD COLOMBIA ADMINISTRADORA S.A. | | |
| REDEBAN MULTICOLOR S.A. | | |
| SERVIBANCA S.A. | | |
| VISA COLOMBIA SUPPORT SERVICES S.A. | | |
| VISIONAMOS SISTEMA DE PAGO COOPERATIVO | | |

## ANEXO C: Listado de Contactos Mesas de Trabajo QR – EASPBV

| Nombre | Entidad | Correo | # de Contacto |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |