



Reglamento Interno de Funcionamiento, para Transferencias Electrónicas ACH entre EFP

ACH de Nicaragua
ACH06.1.3

Bitácora de Revisión

Fecha	Versión	Status	Elaborado por	Comentarios
21.03.2016	1.0	Aprobado	Elsie Rivas Anduray Pablo Altamirano Araica Grupo Operaciones – Bancos	Aprobado en Acta #9 de Junta Directiva, en inciso número primero de agenda. Fecha Acta:29/03/2016
30.09.2017	1.1	Aprobada	UNIRED	Acta número 37 de comité Operativo.
30.11.2017	1.2	Aprobado	UNIRED, asesorado por el comité de PLD y comité de negocios	Acta número 43 de Comité Operativo.
30.07.2018	1.3	Aprobada	UNIRED	Acta número 47 de comité Operativo.
27.11.2018	1.3	Aprobado	UNIRED, asesorado por el comité de PLD y comité de negocios	Acta número 48 de comité Operativo.
24.01.2019	1.3	Aprobado	UNIRED, asesorado por el comité de PLD	Acta número 50 del comité de operación.

Tabla de Control de Cambios

Versión	Ítem	Aspectos Cambiados	Razones	Persona /área que solicito el cambio
1.1	Art. 4	Se incluye la definición de: <u>4.32 "Participante socio".</u> <u>4.33 "Participante no socio".</u>	Precisar la diferente entre un participante y un socio.	UNIRED
	Apéndice 6	Se elimina la aseveración siguiente: <u>"Cubren por lo menos, los costos de operación asociados a cada segmento del producto (débito y crédito)".</u>	Los participantes no socios no aportan en igualdad de condiciones a los costos operativos.	UNIRED
		<u>Se incluyen los numerales 5 y 6</u>	Inclusión a la red de un Participante no socio.	UNIRED
	Apéndice 8	<u>Se incluye la sección de Disposiciones Especiales</u>	Mitigar riesgo de exposición de efectivo en la red ACH.	UNIRED
1.2	Art. 4	Se incluyen las definiciones de: <u>4.28 "Mensaje de pago individual"</u> <u>4.29 "Mensaje de pago múltiple"</u> <u>4.36 "Propósito de pago"</u>	Implementación del servicio de transferencias ACH de tipo múltiple.	UNIRED
	Art. 5	<u>Se incluye el numero 5.16 Tarifas de los Participantes.</u>		
	Art. 6	<u>6.8.1 se modifica el tiempo de notificación al Administrador pasando de 3 días a 2 días hábiles.</u>		
	Art. 8	-Se incluye: <u>8.1.3 se incluye la sección Cumplimiento Cantidad de Registros por mensaje de pago.</u> <u>8.1.4 se incluye la sección tipos de cuentas asociadas a pagos múltiples.</u> <u>8.1.5 se incluye la sección mensaje de pago a tipo de cuenta tarjeta prepago.</u>		
	Art. 9	-Se incluyen los incisos D y E en la <u>sección 9.1.12</u>		
	Art.11	- <u>Se incluye el numeral 11.6 Administración de usuarios sistema ACH.</u>		
	Art. 12	- <u>Se incluye en el numeral 12.4, el timeout de expiración para transacciones tipo múltiple.</u> - <u>Se incluye en el numeral 12.5.2 el tiempo de respuesta máximo para transacciones múltiples.</u>		

	Art. 13	<p>- Se incluye en el numeral 13.1.1 <u>aclaración sobre la restricción de pagos múltiples después de cierto horario aprobado por el administrador.</u></p> <p>- Se incluye en el numeral 13.8.1, <u>que todo cambio en monto mediante el sistema web debe aprobarse ante de iniciar la próxima ventana de operación.</u></p> <p>-Se incluye en numeral 13.8.5 <u>Mecanismo de liquidación de transacciones antes un proceso contingente.</u></p>		
	Apéndice 3	Se agrega a la lista de códigos de rechazo el <u>R87 y R88.</u>		
	Apéndice 6	Se actualiza los números de ruta y <u>transito incluyendo a BANCORP en cada moneda.</u>		
	Apéndice 7	Se cambia el nombre del apéndice <u>de tarifas por Tarifas a las EFP</u>		
	Apéndice 8	Se registran cambios en tabla de <u>ventana de operación y liquidación. Se incluye el inciso "d", porcentaje relacionados a monto por ventanas de operación.</u>		
1.3	Art. 5	-Se incluye la sección 5.6, la cual hace <u>referencia a la creación de una política de aceptación de cliente</u>		
	Apéndice 1	Se crea el apéndice <u>Política de Aceptación de cliente.</u>		
1.3	Apéndice 3	Se incluye en la sección de código de <u>rechazo el motivo R26- Error en un campo mandatorio</u>	Es un código aprobado por el Regulador en el Reglamento Operativo que no se encuentra Registrado en el Reglamento Interno.	UNIRED
1.3	Artículo 5	<u>En el artículo 5, sección 5.7 Certificaciones, se realiza un llamamiento al apéndice 1 y 4 del presente reglamento</u>	Para aclaración de los procesos relacionados con la Certificación,	UNIRED
	Apéndice 1	<u>Se complemente el apéndice Política de Aceptación de Cliente con los numerales XXII y XXIII</u>	Control para la aceptación de cliente	
	Apéndice 4	<u>Se complementa el apéndice de Certificación con la sección Consideraciones para certificar la seguridad de Cumplimiento y Debida Diligencia</u>	Requerimiento de cumplimiento en programa de certificación	

Contenido

Artículo 1.- Objetivo	6
Artículo 2.- Fundamento Legal.....	6
Artículo 3.- Alcance	6
Artículo 4.- Definición de Términos	7
Artículo 5. Generales	12
Artículo 6.- Iniciación de Transacciones de ACH	15
Artículo 7.- Originador	20
Artículo 8. - Entidad Financiera Originadora	22
Artículo 9. - Entidad Financiera Recibidora	24
Artículo 10.- Banco Central de Nicaragua	27
Artículo 11.- Administrador de la red ACH	28
Artículo 12.- Respuesta a Transacciones ACH	31
Artículo 13.- Horario de procesamiento y liquidación del Administrador de la Red ACH y el BCN.	33
Artículo 14.- Operaciones Básicas	37
Artículo 15.- Atención al Cliente	38
Apéndice 1.- Política de Aceptación de cliente	42
Apéndice 2.- Medidas de Seguridad	44
Apéndice 3.- Código de Rechazo.....	49
Apéndice 4.- Certificación	51
Apéndice 5.- Tipos de Transacciones ACH.....	56
Apéndice 6.- Definición de Numero de Ruta y Transito	58
Apéndice 7.- Tarifas a las EFP	59
Apéndice 8.- Ventanas de Operación y Liquidación	60
Apéndice 9.- Sugerencia de Clausulas para la afiliación del servicio ACH entre el Originador y la Entidad Financiera Originadora	61
Apéndice 10.- Sanciones.....	65
Apéndice 11.- Investigaciones	67
Apéndice 12.- Tipo de Identificaciones validas	72
Apéndice 13.- Formulario de Autorización de débito	73
Apéndice 14.-Adendas.....	74
Apéndice 15.- Formato de Reclamo Transacciones de Debito	75
Apéndice 16.- Estructura del Mensaje- Formato ISO 20022.....	76

Artículo 1.- Objetivo

El presente reglamento tiene por objeto establecer las reglas de administración y funcionamiento de los sistemas de cámara de compensación de transacciones electrónicas de pagos, así como regular los derechos y obligaciones de los participantes, en cuanto a iniciación de transacciones, disponibilidad de fondos, liquidación, ventanas de operación, respaldos, autorización, rechazos y otros, de forma que los pagos sean seguros y eficientes, de conformidad con los principios internacionales de sistemas de pagos.

Artículo 2.- Fundamento Legal

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- Reglamento de los Administradores del Sistema de Pagos Electrónicos.
- Ley No. 732, "Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua (BCN)".
- Norma sobre la contratación de proveedores de servicios para la realización de operaciones o servicios a favor de Instituciones Financieras, resolución no. CD SIBOIF – 421 -1- May16-2006.
- Norma para la gestión de prevención de los riesgos del lavado de dinero, bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo (Norma PLD/FT). Resolución CD-SIBOIF-524-1-MAR5-2008.
- Norma sobre la Transparencia de Operaciones Financieras.

Artículo 3.- Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento norman los procedimientos operativos, los derechos, obligaciones de los Participantes de la Red ACH y son de aplicación general y obligatoria para todos.

Artículo 4.- Definición de Términos

- 4.1 **ACH de Nicaragua S.A:** Sociedad Anónima Administradora de la Red de ACH en Nicaragua, conocida comercialmente como UNIRED.
- 4.2 **ACH (Automated Clearing House):** Cámara de Compensación Automatizada, en donde se intercambian mensajes electrónicos con instrucciones de transferencias de fondos entre las entidades financieras participantes, bajo los estrictos estándares bancarios y de seguridad informático.
- 4.3 **Administrador ACH:** Entidad debidamente autorizada por el Banco Central de Nicaragua (BCN), denominada "ACH de Nicaragua S.A.", quien opera y establece las normas internas de funcionamiento de dicha Cámara y provee los servicios de administración de pagos bajo este sistema. ACH de Nicaragua S.A, también se podrá referir como UNIRED, marca o signos distintivos que se encuentra registrada en el Registro de la Propiedad Intelectual de Nicaragua según expediente N° 2015-002221.
- 4.4 **Adenda:** es un campo que se utiliza para enviar información relacionada con la transacción que se está creando. El contenido de la Adenda será enviado de acuerdo a lo que se establece en el Apéndice de ADENDA.
- 4.5 **Banco Central de Nicaragua (BCN):** Agente liquidador de la ACH.
- 4.6 **Cliente:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios de ACH ofrecidos por un participante directo o indirecto.
- 4.7 **Confirmación de aplicación:** mensaje electrónico iniciado de manera automática por la EFR, para confirmar la aceptación de una instrucción ACH iniciada por un Originador.
- 4.8 **Compensación Multilateral Neta:** Acuerdo entre dos o más participantes, de netear sus obligaciones. Al final del ciclo de compensación, los participantes de ACH conocen sus posiciones al final de una ventana de operaciones.
- 4.9 **Compensación o Neteo:** Conversión de los derechos y obligaciones derivados de las órdenes de pago aceptadas por el sistema, en un único crédito u obligación, de modo que sea exigible a los participantes, únicamente el crédito neto o la obligación neta.
- 4.10 **Cuentas Corrientes Generales:** Cuentas de depósitos a la vista que tienen los bancos, instituciones financieras y Gobierno en el Banco Central de Nicaragua.
- 4.11 **Cuentas Corrientes para la liquidación de Operaciones:** Cuentas Corrientes constituidas por la EFP en el Banco Central de Nicaragua, con finalidad de efectuar la liquidación, producto de la compensación de operaciones ejecutadas a través de la ACH.

- 4.12 **Cuenta del Recibidor:** Es una cuenta de una persona natural o jurídica en una Entidad Financiera Participante de la red ACH que va a recibir transacciones tipo ACH.
- 4.13 **Día Hábil Bancario:** lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 am y sábado de 8:30 am a 12:00 md.
- 4.14 **Entidad Financiera Participante o EFP:** Entidad financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) que ha acordado ser participante directo de ACH, como entidad origen o destino.
- 4.15 **Entidad Financiera Originadora o EFO:** Entidad financiera que recibe instrucción de débito o crédito proveniente del Originador y la envía directamente a la EFR.
- 4.16 **Entidad Financiera Recibidora o EFR:** Una Entidad Financiera Participante se considera como EFR con respecto a las transacciones de ACH cuando recibe del Administrador de ACH instrucciones de Transferencias para debitar o acreditar las cuentas de sus clientes Recibidores.
- 4.17 **Estándar ISO 20022:** Esquema internacional de mensajes para el sector Financiero basado en una sintaxis XML estandarizada.
- 4.18 **Fecha de la Transacción:** Fecha en que el Originador envía mensaje de transacciones a la EFO, es procesada por el Administrador y aceptada por la EFR.
- 4.19 **Firmeza:** momento en el cual una orden o instrucción de pago es válidamente aceptada por las EFPs conforme a las Reglas de funcionamiento del sistema ACH, y por lo tanto es irrevocable e incondicional y legalmente exigible ante terceros.
- 4.20 **Fondeo:** Mecanismo aplicado por el BCN, que se ejecuta si se observa un faltante en las cuentas de liquidación de la EFP en el BCN, respecto a la disponibilidad requerida para iniciar la siguiente ventana de operaciones en ACH. Esta operación consiste en transferir fondos desde las cuentas corrientes generales de las EFP en el BCN hacia las cuentas corrientes para la liquidación de operaciones de ACH.
- 4.21 **Formato de Reclamo:** Se emplea cada vez que el Recibidor observa que le han debitado de su cuenta por medio de una transacción de ACH débito, sin su autorización.
- 4.22 **Irrevocabilidad:** Orden e instrucción de pago que no puede ser revocada la EFO o por terceros a partir del momento de la aceptación realizada por el recibidor, conforme las normas de funcionamiento de ACH establecidas por UNIRED.
- 4.23 **LBTR:** liquidación bruta en Tiempo Real de Transferencias Electrónicas de Fondos ejecutadas de Forma Individual.

- 4.24 **NACHA "National Automated Clearing House Association"**: Ente regulador de las transacciones de ACH en los Estados Unidos de América y cuyas normas son utilizadas como estándar internacional para la creación de Normas Operativas ACH. El Reglamento Operativo de la ACH Nicaragua ha sido desarrollada utilizando como modelo las Normas Operativas de NACHA.
- 4.25 **Nombre del Originador**: Es el nombre bajo el cual el Originador se encuentra registrado en las cuentas de la EFO.
- 4.26 **Liquidación**: Conjunto de normas, principios de común aceptación y procedimientos que se ejecutan para la extinción de las obligaciones de pago, este proceso es operado en las cuentas corrientes de liquidación, que las EFPs tienen en el BCN, en el cual a partir del resultado obtenido del Neteo Multilateral que provee el Administrador de la red ACH, las EFPs que presenten un saldo neto deudor se les aplica débito a su cuenta corriente de liquidación para ser trasladados a aquellas EFPs con resultado acreedor, abonando sus respectivas cuentas de depósito.
- 4.27 **Mensaje de pago electrónico**: Instrucción electrónica de pago, ya sean débitos o créditos que son enviados a través de ACH, para afectar la cuenta de un Recibidor.
- 4.28 **Mensaje de pago individual**: Instrucción electrónica de pago que contiene una sola transacción, ya sea débito o crédito que es enviada a través de ACH, para afectar la cuenta de un Recibidor.
- 4.29 **Mensaje de pago Múltiple**: Instrucción electrónica de pago que contiene más de una transacción, ya sean débitos o créditos que son enviados a través de ACH, para afectar la cuenta de un Recibidor.
- 4.30 **Originador**: Es la persona natural o jurídica que inicia transacciones ACH, hacia un recibidor, a través de la red ACH.
- 4.31 **Participante**: Entidad privada o pública, aceptada como miembro de ACH, de acuerdo con sus normas de funcionamiento, y que es responsable frente a él, de asumir las obligaciones de liquidación derivadas de las órdenes de transferencias introducidas en el mismo. Podrán también ser participantes, un Banco Central, entes gubernamentales, y el administrador o agente de liquidación de otra Cámara de Compensación.
- 4.32 **Participante Socio**: EFP que es miembro de la red ACH y accionista de la Sociedad ACH. Ser miembro de la red ACH en condición de socio, no limita responsabilidades diferentes en cuanto al procesamiento de transacciones ACH y cumplimiento de las reglas establecidas para todas las partes involucrada en él envió o recepción de transacciones ACH.
- 4.33 **Participante no Socio**: EFP que es miembro de la red ACH, pero no posee acciones en la sociedad ACH.

- 4.34 **Producto Activo:** conjunto de cuentas activas o pasivas que las EFPs ponen a disposición de los originadores o recibidores de una red ACH.
- 4.35 **Pre-Nota:** es una transacción de-valor 0.00, cuya finalidad es enviar a la EFR en forma previa a la iniciación de la primera transacción, el formato adecuado de la información de envío para transacciones futuras y notificarle la intención de iniciar una o más transacciones de débito a la cuenta de un Recibidor y así validar las condiciones de la cuenta y acuerdos del débito.
- 4.36 **Propósito de pago:** campo de la cabecera del mensaje, utilizado en pagos múltiples para etiquetar el tipo de pago a realizar.
- 4.37 **Recibidor:** Cliente que ha autorizado, escrita o verbalmente, al originador para iniciar una transacción en el sistema de ACH con un débito o crédito a su cuenta en la EFR.
- 4.38 **Sistema ACH:** Conjunto de programas o sistemas informáticos que gestionan y manejan los recursos para el procesamiento de transacciones ACH.
- 4.39 **Saldo Virtual:** Saldo de las cuentas corrientes de liquidación de las EFP, registrado en el sistema de ACH, que servirá como la disponibilidad en tiempo real para realizar operaciones a través de dicha cámara en una ventana de operaciones.
- 4.40 **Tiempo Real:** correcto funcionamiento de un sistema que depende no sólo del resultado lógico que devuelve el sistema, sino también depende del tiempo en que se produce ese resultado.
- 4.41 **Time out:** es el tiempo máximo asignado a una transacción para su procesamiento por la red ACH.
- 4.42 **Transacciones de ACH y Tipo:** Orden o solicitud para el depósito de dinero en la cuenta de un recibidor (transacción de crédito), o para el pago de dinero desde la cuenta de un recibidor (transacción de débito).
- 4.43 **Traslado:** Mecanismo automático aplicado por el BCN, que se aplica si el saldo en las cuentas de liquidación de las EFP en el BCN resulta mayor a la disponibilidad requerida para iniciar la siguiente ventana de operaciones en la ACH. Esta operación consiste en transferir fondos desde las cuentas de liquidación para operaciones ACH hacia las cuentas corrientes de encajes de las EFPs en el BCN.
- 4.44 **Transacción Rechazada:** Son transacciones monetarias iniciadas por una EFR para devolver a la EFO a través de la Red ACH, transacciones que por alguna de las causales descritas en este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH no pueden ser aplicadas a la Cuenta del Recibidor.

- 4.45 **Ventana de liquidación:** tiempo en el que el BCN ejecuta una orden de liquidación, acreditando o debitando las cuentas de liquidación de las EFP de conformidad a los resultados netos remitidos por el Administrador.
- 4.46 **Ventanas de Operación:** Tiempo disponible para que los clientes de las EFP puedan realizar transacciones a través de la red ACH, el cual finaliza con el proceso de compensación y liquidación por parte del administrador y el liquidador respectivamente.

Artículo 5. Generales

5.1 Alcances de lo Normado en este Reglamento. El presente Reglamento, aplica a todos los Participantes que procesen o envíen transacciones electrónicas a través de ACH.

5.2 Participantes de la Red ACH

5.2.1 Originador

5.2.2 Entidad Financiera Originadora (EFO)

5.2.3 Administrador ACH

5.2.4 Banco Central de Nicaragua (BCN)

5.2.5 Entidad Financiera Recibidora (EFR)

5.2.6 Recibidor

5.3 Gobierno Corporativo. El gobierno corporativo del Administrador de ACH está conformado por una Junta Directiva de accionistas, la cual está representada por un presidente y directores propietarios y sus respectivos suplentes.

5.4 Cumplimientos del Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas de Fondos tipo ACH. Cada participante de la Red de ACH se compromete a cumplir con lo contenido en este Reglamento y asegura que es legalmente capaz de cumplir con todos los requerimientos aplicables.

5.5 Solicitud de Información. Las Entidades Financieras Participantes podrán únicamente solicitar y manejar información que esté relacionada a su operatividad en la red ACH. Ninguna EFP podrá solicitar información de otro Participante, quedando estrictamente restringido para el Administrador compartir cualquier tipo de información de otro Participante.

5.6 Aceptación de clientes: El Administrador ACH dispondrá de una política de aceptación de clientes, con el objetivo de identificar, verificar, proteger y resguardar la red ACH y a sus participantes de cualquier riesgo sistémico.

5.7 Certificaciones. La extensión de certificación tiene una vigencia de un año y será renovable anualmente siempre que se obtengan resultados favorables en la certificación de procesos internos que cada Participante está en la obligación de realizar, según se encuentra establecido en el presente Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH entre Participantes en Apéndice 1 y 4.

5.8 Definición de montos máximos, para instrucciones de pago que se procesaran en la red ACH. El monto máximo autorizado para procesar a través de la red ACH una instrucción de débito o crédito, será aprobado por comité operativo o delegados asignados por los bancos socios.

5.9 Medidas Mínimas de Seguridad. Todas las EFPs participantes de UNIRED deben cumplir con las medidas mínimas de seguridad que están contenidas en el presente Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH.

5.10 Soluciones de Controversias. Cualquier disputa producto del intercambio de fondos entre los participantes se resolverá conforme a las normas de un proceso arbitral establecido en el Reglamento del Centro de Mediación y Arbitraje, “Antonio Leiva Pérez” de la Cámara de Comercio de Nicaragua. Los participantes expresamente renuncian a la jurisdicción ordinaria y acuerdan que se someten a dicho proceso.

El lugar del arbitraje será la ciudad de Managua, Nicaragua, ante un tribunal arbitral constituido por tres (3) árbitros, quienes decidirán conforme a derecho aplicando la legislación de la República de Nicaragua, el idioma que se utilizará es el español. El Laudo que se emita será definitivo y obligatorio para ambas partes

5.11 Retrasos. Los retrasos de las EFPs más allá de los tiempos límites prescritos o permitidos por este Reglamento sólo serán justificados si el retraso fue causado por guerra, condiciones de emergencia nacional, interrupción de los sistemas ACH producto de fallas de conectividad simultánea de los dos proveedores de comunicación y en aquellos casos en que se encuentre en peligro la vida de los empleados de la EFPs, 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, UNIRED es quién determinará si se hizo todo lo posible para cumplir con los tiempos. Además, UNIRED reportará estos retrasos tal y como establece la sección 11.2 (Presentación de Reportes).

5.12 Retención de Registros Históricos

Las EFPs y UNIRED deberán almacenar los registros de todas las transacciones de ACH, incluyendo transacciones de ACH rechazadas, transmitidos desde o hacia el Administrador UNIRED por un periodo de cinco años, desde la fecha en que la transacción de ACH fue transmitida, según lo establecido en el Reglamento de Administradores de Sistemas de pagos electrónicos, dictado por el Banco Central.

Los originadores persona Jurídica, deberán almacenar los registros de todas las transacciones de ACH que transmitió, incluyendo transacciones de ACH rechazadas y las autorizaciones que recibió de los recibidores por un periodo de cinco años, desde la fecha en que la transacción de ACH fue transmitida.

Las Personas Naturales, no están obligadas a resguardar los registros de transacciones y podrán requerir a las EFPs y las EFPs a UNIRED si lo requiere, una impresión o reproducción de la información relacionada con la transacción de ACH que originó recibió o rechazó. Las EFPs y el Administrador de ACH pueden imponer un cargo para suministrar dicha información de acuerdo con lo que se establece en el **Apéndice 6 Tarifas**.

5.13 Modificaciones al Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencia Electrónicas de Fondos tipo ACH. Las modificaciones a este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH serán propuestas por el Administrador de ACH y puestas en vigencia previa aprobación de los delegados asignados por los bancos socios.

5.14 Esquema de Mensajes ISO 20022. UNIRED utiliza el estándar ISO 20022 para crear e intercambiar sus mensajes electrónicos de pagos en una sintaxis XML estandarizada. Ver ampliación en el Apéndice 16 Estructura de Mensajes- Formato ISO 20022.

5.15 Fondos disponibles de las EFP para operación.

Cada EFP dispondrá de dos cuentas corrientes, una por cada moneda (córdoba y dólar), exclusivas para la liquidación de operaciones ACH en el BCN. Estas cuentas dispondrán de un saldo inicial, el cual obtendrá UNIRED antes de una ventana de operación, por medio del servicio web expuesto por el BCN, para definirlo como el monto inicial con el que iniciará operaciones cada EFP.

5.16 Medios de Transmisión de Mensajes. Los únicos medios de comunicación certificados para enviar o recibir mensajes de transacciones son los enlaces de comunicación BGP privados, abiertos entre este administrador y cada EFPs y aquellos que estén descrito en el procedimiento de contingencia.

5.17 Tarifas de los Participantes. Las EFP deben mantener actualizadas las tarifas por los servicios ACH en sus portales web en forma visible o en lugares de atención al público, utilizando para ellos medios que estimen conveniente.

Los EFP deberán comunicar a UNIRED sus tarifas y las modificaciones que realicen 30 días antes y esta lo hará del conocimiento público a través de los medios de comunicación que estime conveniente. La información sobre las tarifas deberá desglosarse por tipo de transacción y moneda.

5.18 Captura de datos de sus Originadores

Las EFP deberán mantener un sistema para el control de PLD/FT que faciliten su monitoreo y la extracción de datos relativos a todas las transacciones, de acuerdo a lo dictado en la Norma para la Gestión de Prevención de Riesgos del lavado de dinero, bienes o activos; y del Financiamiento al Terrorismo (Norma PLD/FT).

5.18.1 Plan de Contingencia. Las EFP mantendrá un plan de contingencia que recupere y asegure el funcionamiento y disponibilidad de los servicios ACH ante una caída o ausencia parcial de los componentes indispensables para su correcta operación. Dicho plan de contingencia deberá ser probada una vez al año, para asegurar su funcionamiento.

5.19 Leyes. Estas reglas, derechos y obligaciones de las partes con relación a una transacción de ACH, serán regidos por las leyes de la República de Nicaragua, así como las normativas que al efecto dicte el BCN.

Artículo 6.- Iniciación de Transacciones de ACH

- 6.1 Pre-requisitos de Iniciación de Transacciones de ACH.** Para que un Originador, pueda iniciar su primera transacción de ACH de crédito o débito a la cuenta de un Recibidor en una EFR deberá ocurrir lo siguiente:
- 6.1.1** La Entidad Financiera Originadora y Entidad Financiera Recibidora, deben firmar un contrato de afiliación con el Administrador de ACH, donde aceptan regirse bajo este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH entre EFP.
 - 6.1.2** Las Transacciones ACH solo se ofrecerán a personas naturales o jurídicas que tengan e inicien sus transacciones desde productos activos con las EFP.
 - 6.1.3** El Originador debe haber aceptado a través de los medios que la EFO le defina el uso del servicio ACH.
 - 6.1.4** Para transacciones de pago tipo débito el Recibidor debe haber autorizado por escrito al Originador a enviar transacciones de débito ACH que afecten su cuenta constituida en la Entidad Financiera Recibidora.
 - 6.1.5** El Originador deberá entregar a su EFO todas aquellas autorizaciones de débito que el Recibidor le ha otorgado a más tardar **4 días hábiles**, antes de iniciar la primera transacción ACH débito, de tal forma que se le permita a la EFR poder analizar y procesar la nueva autorización de débito en su sistema.
 - 6.1.6** Para transacciones de pago tipo crédito, bastará con una confirmación verbal del Recibidor donde comparta la siguiente información como mínimo con el Originador:
 - a) EFP donde el Recibidor tiene constituida su cuenta, donde desea que se le apliquen los pagos.
 - b) Tipo de cuenta (Ahorro, Corriente, Préstamo y Tarjeta).
 - c) Número de cuenta
 - d) Moneda de la cuenta
- 6.2 Contrato entre las Entidades Financieras Participantes y el Administrador de la Red de ACH, UNIRED.** Toda EFP de la Red de ACH debe firmar un contrato de afiliación y servicio con el Administrador UNIRED, antes de ofrecer el servicio a sus clientes. En este contrato las partes acuerdan regirse por este reglamento, así como cumplir con los derechos y obligaciones de las partes.
- 6.3 Autorización y aceptación del servicio ACH por el Originador.** Con la aceptación del servicio ACH el Originador reconoce regirse por este Reglamento y autoriza a la EFO a procesar las transacciones de ACH que envíe. El Originador ha autorizado a la EFO a transmitir instrucciones, acreditar o debitar en la cuenta del Recibidor la cantidad de una o varias transacciones. Para todas las transacciones el Originador y la EFO han llegado a un acuerdo bajo el cual el Originador está de acuerdo con ser regulado por este Reglamento y reconoce que las transacciones no pueden ser iniciadas si estas violan las leyes de Nicaragua. La EFO deberá cumplir con las políticas de *“Conoce a tu Cliente”* para anticipar problemas con sus Originadores.

- 6.4 **Autorización del Recibidor al Originador, para transacciones ACH tipo débito.** El Originador obtendrá una autorización del Recibidor antes de iniciar una transacción de ACH tipo débito.
- 6.4.1 Es indispensable una autorización escrita cuando la transacción de ACH origine un débito a la cuenta del Recibidor.
- 6.4.2 Las autorizaciones por escrito deben utilizar el formulario que aparece en el Apéndice 15 (Formularios de Autorización de débito).
- 6.5 **Envío de Pre-nota.** La EFO deberá de hacer llegar la Pre-nota a la EFR por lo menos **cuatro días** laborables antes de que se envíe la primera transacción de débito, de acuerdo a lo definido en la sección 14.2.1. Dentro del periodo de **cuatro días** la EFR podrá rechazar a través del Administrador ACH la *pre-nota de débito indicando* que el Recibidor no aceptara transacciones del Originador, si transcurrido los cuatro días no existe una notificación de rechazo la EFO podrá iniciar la transacciones de débito.
- El objetivo de esta transacción es:
- 6.5.1 Notificar a la EFR que un Originador intenta iniciar una o más transacciones a la cuenta del recibidor con el consentimiento del Recibidor.
- 6.5.2 Permitir verificar en la EFR la exactitud del nombre y número de cuenta del Recibidor entre otros.
- 6.5.3 Permitir a la EFR confirmar la existencia y condiciones de una autorización escrita con el recibidor antes de recibir la transacción monetaria.
- 6.6 **Notificación de parte de la Entidad Financiera Recibidora.** En el caso de una transacción de crédito/debito, la EFR ha proveído al Recibidor el aviso de la información siguiente:
- 6.6.1 La transacción puede ser transmitida por la red ACH.
- 6.6.2 Los derechos y las obligaciones del Recibidor que concierne a la transacción serán regulados por Reglamento Operativo de la Cámara de Compensación Automatizada de "ACH Nicaragua S.A" e interpretados conforme a las leyes de Nicaragua.
- 6.6.3 El crédito o débito aplicado por la EFR, al Recibidor por la transacción como tal, es en Tiempo Real.
- 6.6.4 Lo normado en este Reglamento, es que no se requiere que la EFR le provea al Recibidor la notificación por cada transacción recibida a no ser que la EFR haya estado de acuerdo con hacerlo así.
- 6.6.5 Este aviso puede ser incluido como parte de un acuerdo firmado entre la EFR y el Recibidor.
- 6.7 **Notificación de Parte de la Entidad Financiera Originadora.** En el caso de una transacción de crédito/debito, la EFO habrá proveído al Originador del aviso de la siguiente información:
- 6.7.1 La transacción puede ser transmitida por la red ACH.
- 6.7.2 Los derechos y las obligaciones del Recibidor que concierne a la transacción serán regulados por Reglamento Operativo de la Cámara de Compensación Automatizada de "ACH Nicaragua S.A" e interpretados conforme a las leyes de Nicaragua.

- 6.7.3 El Originador habrá realizado su pago o enviado su transferencia en tiempo real, considerando que la EFR tiene el derecho y puede retener la transacción para efectos de vigilancia y cumplimiento con la Norma de PLD/FT.
- 6.7.4 Lo normado en este Reglamento, es que no se requiere que la EFO le provea al Originador la notificación por cada transacción que ha originado a no ser que la EFO haya estado de acuerdo con hacerlo así.
- 6.7.5 Este aviso puede ser incluido como parte de un acuerdo firmado entre la EFO y el Originador.

6.8 Notificación de Parte de la Entidad Financiera Participante al Administrador y resto de EFP.

- 6.8.1 La EFP deberá notificar al Administrador ACH con dos días hábiles de anticipación, sobre cualquier actualización programada de sus sistemas informáticos que requieran la suspensión temporal del servicio ACH o la vigilancia del comportamiento de la aplicación. De la misma manera la EFP deberá informar al Administrador antes, durante y una vez finalizado su periodo de mantenimiento.
- 6.8.2 La notificación por la EFP sobre sus requerimientos de mantenimiento al Administrador ACH, deberán ser acompañadas con una explicación sobre la tarea a realizar, el impacto del mantenimiento y el tiempo propuesto para ejecutarlo.
- 6.8.3 Los mantenimientos programados deberán realizarse en periodos de tiempo donde el nivel transaccional sea bajo, para tener una afectación menor del servicio. De requerirse el soporte de UNIRED durante o después de la ventana de mantenimiento, indicarlo para evaluar en conjunto el mejor horario para realizarlo.
- 6.8.4 El Administrador notificará al resto de los participantes de la red ACH, un día hábil antes de realizarse el mantenimiento.
- 6.8.5 En caso de que el periodo de mantenimiento exceda la liquidación programada para una ventana de operación, la EFP en proceso de mantenimiento será liquidada con los saldos aceptados hasta el momento de la suspensión del servicio.
- 6.8.6 En caso de presentarse inconvenientes y que se exceda del tiempo definido para la realización del mantenimiento, el Administrador procederá de común acuerdo con el participante a inhabilitar hasta que éste le notifique a UNIRED que ha estabilizado su infraestructura.
- 6.8.7 Se autorizarán por parte del Administrador mantenimientos correctivos de emergencia siempre que exista la posibilidad de una afectación al sistema y después de haber realizado una valoración por parte del Administrador.

6.9 Límites de Exposición de la Entidad Financiera Originadora. En el caso de una transacción enviada o transmitida a una EFO directamente por un Originador que es una persona natural o Jurídica, la EFO ha:

- 6.9.1 Establecido un límite de exposición para aquel Originador,
- 6.9.2 Implementados procedimientos en práctica para monitorear aquel límite de exposición establecido periódicamente,

- 6.9.3 Implementados procedimientos en práctica para supervisar las transacciones iniciadas por aquel Originador con relación con su límite de exposición a través de múltiples fechas de envíos de transacciones, y
- 6.9.4 Implementados procedimientos en práctica para supervisar el riesgo de sistema de pagos asociado con transacciones de crédito y débito enviadas o transmitidas por aquel Originador.
- 6.10 Responsabilidades de la Entidad Financiera Originadora.** Cada EFO que inicia una transacción asegura lo siguiente a cada EFR, al Administrador ACH, y demás participantes:
- 6.10.1 **Autorizaciones.** Para las transacciones entre el Originador y el Recibidor, cada transacción transmitida por la EFO al Administrador de ACH, está conforme a las autorizaciones requeridas y han sido proporcionadas por el Originador y el Recibidor.
- 6.10.2 **Exactitud de Transacciones de débito.** Cada transacción de débito es por una cantidad, que en la fecha descrita en el acuerdo estará definida y lista para ser pagada al Originador de parte del Recibidor.
- 6.10.3 **Exactitud de Transacciones de Crédito.** Cada transacción de crédito es oportuna en el tiempo y es por una cantidad.
- 6.10.4 **Revocación de Autorizaciones de débito.** En el tiempo que la transacción es transmitida al Administrador de la red ACH por la EFO, la autorización del Originador no puede ser revocada y los acuerdos de la transacción no pueden ser cancelados, ya que ni la EFO, ni el Originador tiene el conocimiento real de la revocación de la autorización del Recibidor en el momento de la transmisión.
La EFR procederá con la terminación de los acuerdos de la transacción entre la EFR y el Recibidor, si ha sido comunicado por la EFO a la EFR, una vez el Originador ha autorizado la revocación del acuerdo a su EFO.
- 6.10.5 **La verificación de Identidad de Originador.** La EFO asegura que ha verificado y utilizado un método comercialmente razonable para establecer la identidad de cada Originador que usa la red ACH, ya sea que ocupe o no una red electrónica segura en su relación contractual con la EFO para originar transacciones ACH.
- 6.10.6 **La verificación de conocer a tu Cliente.** La transacción enviada por la EFO no es de parte de ningún Originador que la EFO tenga conocimiento o le haya sido ordenado suspender o aparezca en alguna lista de Referencia o de Originadores suspendidos o sospechosos promulgados por entidades nacionales o internacionales vigilantes de fraude u otros motivos que les impidan iniciar transacciones monetarias seguras en la red ACH.
- 6.10.7 **Información a registrar del Originador para su EFO.** La EFO deberá de garantizar el cumplimiento de lo requerido en la norma de PLD/FT, sobre las

transferencias electrónicas de fondos, solicitando a cada Originador la siguiente información

- a. Nombre del Originador
- b. Número de identificación del Originador
- c. Tipo de transacción (crédito o débito)
- d. Número de cuenta del Originador
- e. Monto de la Transacción
- f. Fecha de la Transacción
- g. Institución financiera Recibidora; y
- h. Número de cuenta del receptor
- i. Nombre del Recibidor

6.10.8 Consecuencias por el incumplimiento de sus Responsabilidades. Cada EFO que incumpla cualquiera de sus responsabilidades precedentes deberá posterior al análisis del caso para determinar las responsabilidades, compensar a cada EFR, al Administrador ACH y otros participantes de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionada a las transacciones que se vieron afectadas, de acuerdo a lo establecido en el *"Apéndice 10. Investigaciones"*.

Artículo 7.- Originador

7.1 Responsabilidades del originador. En adición a los requerimientos del artículo anterior concerniente a la iniciación de transacciones, cada Originador que envíe una transacción ACH deberá de asegurar a cada participante lo siguiente:

7.1.1 Autorización del Originador. El Originador deberá de aceptar o afiliarse al servicio de transferencia ACH con su EFO.

7.1.2 Autorización del Recibidor. El Originador deberá de contar con una autorización del Recibidor, la cual estará vigente al momento de enviar las transacciones de ACH. El Originador deberá presentar la autorización que posee del Recibidor, de acuerdo a lo descrito en el artículo 6.1.6 y 6.4 y a requerimiento de la EFO.

7.1.3 Disponibilidad de Fondos. El Originador deberá contar con los fondos disponibles en su cuenta, cuando origine transacciones de ACH al EFO.

7.1.4 Transacciones de ACH. El Originador podrá realizar las siguientes transacciones ACH:

7.1.4.1 Transacciones de ACH Débito

7.1.4.2 Transacciones de ACH Crédito

7.1.4.3 Transacciones de Pre-nota

7.1.5 Adendas. El contenido de la Adenda será enviado de acuerdo a lo que se establece en el Apéndice 14– Adendas.

7.1.6 Integridad de las transacciones de ACH. El Originador deberá asegurarse que las transacciones de ACH originadas están basadas en la información real que ha suministrado el Recibidor en la autorización recibida.

7.1.7 Cumplimiento de las Medidas de Seguridad. El Originador deberá cumplir con las medidas mínimas de seguridad que su Entidad Financiera le indique para asegurarle la integridad, autenticidad y confidencialidad del envío y recepción de transacciones.

7.1.8 Cumplimiento con la Retención de Registros. El Originador deberá cumplir con la retención de registros que se establece en el artículo 5.11 (Retención de Registros Históricos).

7.2 Envío de Pre-nota. El Originador, en caso de transacciones de débito, enviará Pre-nota a la EFR. Por medio de esta acción, el Originador certifica a la EFR que tiene la autorización del Recibidor y que se responsabiliza por las indemnizaciones que puedan suceder por el no cumplimiento de tener las autorizaciones prescritas.

7.3 Record de las Autorizaciones. Un Originador debe conservar el original, una copia equivalente o una copia en medios magnéticos de cada autorización de un Recibidor en base a lo establecido en el artículo 5.11 del presente Reglamento. A

petición de su EFO, el Originador debe proporcionar el original de la autorización del Recibidor para su empleo propio o para el empleo de una EFR.

7.4 Consecuencias por el Incumplimiento de sus Responsabilidades. Cada Originador que incumpla con las obligaciones y responsabilidades antes mencionadas deberá compensar a su EFO de y contra cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionado a las transacciones que se vieron afectadas, de acuerdo a lo que se establece en el contrato de servicio que ambos suscribieron.

Artículo 8. - Entidad Financiera Originadora

8.1 Responsabilidades de la Entidad Financiera Originadora (EFO). En adición a los requerimientos del artículo anterior concerniente a la iniciación de transacciones, cada EFO que envíe una transacción ACH deberá de asegurar a cada participante lo siguiente:

8.1.1 Autorización del Originador. La EFO deberá haber afiliado u obtenido la aceptación del servicio de transferencia ACH de su Originador. Cada EFO definirá su propio mecanismo de aceptación o afiliación del servicio.

8.1.2 Transacciones de ACH a tiempo. La EFO deberá asegurarse que las transacciones de ACH recibidas de sus Originadores han sido enviadas en tiempo real al Administrador de la Red de ACH.

8.1.3 Cumplimiento Cantidad de Registros por mensaje de pago Múltiple. La EFO establecerá hasta un máximo de 50 transacciones por mensaje de pago múltiple. Las transacciones serán organizadas en el mensaje de pago por, banco, moneda y propósito de pago.

8.1.4 Tipo de cuentas asociadas a pagos múltiples. Las transacciones de pagos múltiples podrán contener en un mismo mensaje de pago, los siguientes tipos de cuenta:

- 8.1.4.1 Cuenta corriente
- 8.1.4.2 Cuenta de ahorro
- 8.1.4.3 Préstamo
- 8.1.4.4 Tarjeta de Crédito
- 8.1.4.5 Tarjeta prepago

8.1.5 Mensaje de pago a tipo de cuenta tarjeta prepago. Todas las EFP deberán agregar dentro de su catálogo de originación el tipo de cuenta Tarjeta Prepago.

8.1.6 Integridad de las Transacciones ACH. La EFO deberá asegurarse que las transacciones de ACH enviadas al Administrador están basadas en la información real que ha suministrado su Originador y que no ha sufrido ningún tipo de alteraciones.

8.1.7 Cumplimientos de las Medidas de Seguridad. La EFO deberá de cumplir con las medidas mínimas de seguridad que le sean establecidas por el Administrador de la Red ACH.

8.1.8 Cumplimiento con la retención de Registros. La EFO deberá de cumplir con la retención de registros que se establecen en la "artículo 5.11 (Retención de Registros Históricos)".

8.1.9 Identificación del Originador. La EFO deberá de asegurarse que todas las transacciones que inicien sus originadores están identificadas con el nombre del Originador.

8.1.10 Pre-nota. La EFO podrá confirmar con la EFR la validez de las cuentas de los Recibidores a través del envío de Pre-nota de acuerdo a lo indicado en el artículo 14.2.1.

8.1.11 Disponibilidad de Fondos. La EFO debe aplicar en las cuentas de sus Originadores las transacciones de ACH de débito, y hacer los fondos disponibles en tiempo real en la cuenta del Originador.

8.1.12 Horario Interno. La EFO debe de informarle a sus Originadores de sus políticas internas con relación a los horarios de operación para el envío y recepción de transacciones ACH.

8.2 Servicios al Originador. La EFO debe prestar los siguientes servicios a cada uno de sus Originadores:

- Acceso a los programas de ACH y de seguridad.
- Proveer **por los medios que estime conveniente** entrenamiento sobre el funcionamiento de la Red de ACH.
- Establecer planes de contingencia para el envío de mensajes de transacciones.
- Mantener actualizado al Originador sobre las ventanas de operación y los límites de montos máximos definidos para cada ventana.
- Informar sobre los ingresos de nuevos participantes a la red ACH.
- Informar sobre el significado de los códigos de rechazo.
- Informar al Originador en tiempo real sobre transacciones de ACH que no pudieron ser procesadas o fueron rechazadas ya sea por la Entidad Financiera Originadora, el Administrador de la Red de ACH o la Entidad Financiera Recibidora.
- Mantener informado al Originador sobre los cambios que se realicen en la Red de ACH, ya sea en el Reglamento, medidas de seguridad, ventanas de operación, etc.

8.3 Leyes Bancarias. La EFO se compromete a mantener estrecho cumplimiento y vigilancia a los requerimientos de las leyes de seguridad Bancaria que para tales efectos señala el Banco Central de Nicaragua y la Superintendencia de Bancos, tales como la Norma para la Gestión de Prevención de los Riesgos del lavado de dinero, bienes o activos y del Financiamiento al Terrorismo entre otras.

8.4 Consecuencias por el Incumplimiento de sus Responsabilidades. Cada EFO que incumpla con las obligaciones y responsabilidades antes mencionadas deberá compensar a cada EFR y/o al Administrador de la Red de ACH de cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales, y/o comisiones) relacionadas a las transacciones que se vieron afectadas.

Artículo 9. - Entidad Financiera Recibidora

9.1 Responsabilidades de la Entidad Financiera Recibidora. En adición a los requerimientos del artículo seis concerniente a la iniciación de transacciones, cada EFR que reciba una transacción ACH deberá de asegurar a cada participante lo siguiente:

9.1.1 Procesar Mensajes de Transacciones ACH. La EFR es responsable de procesar en tiempo real, los mensajes de transacciones de ACH que el Administrador de la Red de ACH le haya enviado.

9.1.2 Devolver a tiempo los mensajes de transacciones de ACH (rechazos). La EFR deberá enviar en tiempo real al Administrador de la Red de ACH los mensajes de transacciones de ACH rechazados.

9.1.3 Disponibilidad de Fondos. Sujeto a su derecho de rechazar y revisar transacciones de ACH de acuerdo a lo establecido en este Reglamento, la EFR asegura que hará disponibles las transacciones de ACH de crédito a sus Recibidores, en tiempo real.

9.1.4 Horario Interno. La EFR debe de informarle a sus recibidores de sus políticas internas con relación a los horarios de operación para el envío y recepción de transacciones ACH.

9.1.5 Servicios al Recibidor

La EFR debe prestar los siguientes servicios a cada uno de sus Recibidores:

- Acceso a los sistemas ACH.
- Establecer planes de contingencia para la recepción de mensajes de transacciones.
- Mantener informado al Recibidor sobre los cambios que se realicen en la Red de ACH, ya sea en el Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas tipo ACH entre Participantes, medidas de seguridad, montos máximos de procesamiento y ventanas de operación, etc.

9.1.6 Cumplimiento de las medidas mínimas de seguridad. La EFR deberá de cumplir con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas en el APENDICE 1 (Medidas Mínimas de Seguridad).

9.1.7 Cumplimiento con la Retención de Registros. La EFR deberá de cumplir con la retención de registros que se establece en la sección 5.11 (Retención de Registros Históricos).

9.1.8 Obligaciones de aceptar transacciones ACH. Sujeto a su derecho de rechazar transacciones de ACH de acuerdo a lo establecido en este Reglamento, la EFR deberá aceptar transacciones de ACH de crédito o débito que cumplan con este Reglamento y sean recibidas para una cuenta que exista en la EFR.

9.1.9 Transacciones de ACH Débito. La EFR sólo aceptará transacciones de ACH Débito según el Apéndice 4 (Tipo de Transacciones ACH).

9.1.10 Transacciones de ACH Crédito. La EFR sólo aceptará transacciones de ACH Crédito según el Apéndice 4 (Tipo de Transacciones ACH).

9.1.11 Obligaciones de verificar las Pre-notas. La EFR tendrá la obligación de verificar la información de la Pre-nota que envié la EFO, para asegurarse que el número de la cuenta y condiciones de la autorización emitidas por el receptor contenida en la transacción es para una cuenta válida. Si la EFR recibe una pre-nota que contiene un número de cuenta inválido o la información enviada no se puede procesar, la EFR deberá devolver la pre-nota. Será responsabilidad del EFR verificar la condición de la autorización con el Receptor utilizando cualquier método comercialmente aceptable.

9.1.12 Validadores para aplicar las transacciones de ACH. La EFR utilizará el número de cuenta del receptor, tipo de cuenta y moneda para aplicar la transacción. Si el nombre señalado para esa cuenta está incompleto o incorrecto; entonces predominará el número de cuenta sobre el nombre del Receptor contenido en dicha transacción ACH. Las transacciones no podrán ser aplicadas y serán rechazadas si:

- a. El número de la cuenta indicada por el originador no coincide con un número de cuenta del Receptor en la EFR.
- b. La moneda de la transacción origen es diferente a la moneda de la cuenta del receptor.
- c. El tipo de cuenta indicado en el mensaje no coincide con el tipo de cuenta registrado en la EFR.
- d. El tipo de cuenta tarjeta prepago y tarjeta de crédito, serán validados como un mismo tipo de cuenta al momento de ser recibidas por la EFR. Es decir que un tipo de cuenta etiquetado como tarjeta prepago donde la cuenta destino sea tarjeta de crédito o viceversa deberá ser aceptado por la EFR.
- e. En mensaje de pagos múltiples no se rechazarán transacciones donde el propósito de pago no corresponde con el tipo de cuenta.

9.1.13 Derechos del Receptor sobre débitos no autorizados a su cuenta. Un Receptor a quien su cuenta ha sido debitada por una transacción de ACH la cual se ha comprobado que no fue debidamente autorizada, tiene el derecho de tener su cuenta re-creditada por la cantidad debitada o de *acuerdo a lo que se establece en la sección 12.6 (Reclamo de transacciones ACH por el Receptor)*.

9.1.14 Envío de Información de transacciones de ACH de crédito o débito. La EFR tendrá la obligación de notificar mensualmente a sus Receptores por los medios que estime conveniente de todas las transacciones de ACH débito o crédito que afectaron sus cuentas.

Para el caso de las transacciones relacionadas a pagos de préstamos esta información estará disponible y se entregará a solicitud del cliente en la EFP.

9.2 Consecuencias por incumplimiento de sus Responsabilidades. Cada EFR que incumpla con las obligaciones y responsabilidades antes mencionadas deberá compensar a cada, EFO y al Administrador de la Red de ACH de cualquier reclamo monetario (monto de transacciones, intereses, gastos legales y/o comisiones) relacionadas a las transacciones que se vieron afectadas al no cumplir con sus responsabilidades.

Artículo 10.- Banco Central de Nicaragua

- 10.1 **Responsabilidades del Banco Central de Nicaragua.** En adición a los requerimientos de, liquidación, fondeo, traslado y disponibilidad de fondos, el BCN asegurará al Administrador y EFP:
- 10.2 Contar con un plan de contingencia que permita ejecutar las órdenes de liquidación de las operaciones, remitidas por ACH, y realizar los procesos de Fondeo y Traslado. Dicho plan de contingencia será presentado a UNIRED.
- 10.3 Proporcionar a UNIRED los servicios en ambiente web de “Consulta de Saldos”, “Liquidación” y “Fondeos o Traslados”, durante los horarios establecidos por el BCN, y comunicados previamente a ACH.
- 10.4 Procesar las órdenes de liquidación recibidas del administrador, en las formas y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- 10.5 Ejecutar los procedimientos de “fondeos” o “traslados”, en las formas y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- 10.6 Contar con los elementos de seguridad informática que permitan minimizar los riesgos asociados al proceso de liquidación y de fondeo o traslado.
- 10.7 Asegurar que el proceso de liquidación y de fondeo o traslado no sufra ningún tipo de alteraciones, con respecto a las instrucciones remitidas por UNIRED.
- 10.8 Asegurar que los fondos mantenidos por los participantes directos en las cuentas corrientes de liquidación ACH en el Banco Central sean usados exclusivamente para la liquidación de las operaciones de ACH.

Artículo 11.- Administrador de la red ACH

- 11.1 Responsabilidades del Administrador ACH.** El Administrador ACH deberá de asegurar a cada participante lo siguiente:
- 11.1.1 Transacciones de ACH a Tiempo.** El Administrador deberá de asegurarse que cada transacción de ACH recibida, es procesada a tiempo y dentro de los Itinerario y condiciones de procesamiento establecido en el Artículo 13 (Horario de procesamiento y liquidación del Administrador de la Red ACH y el BCN) y que los mensajes electrónicos de liquidación de fondos producto de las transacciones procesadas por el Administrador son enviados a tiempo al Banco Central de Nicaragua.
- 11.1.2 Time out:** Los time out y tiempos de repuesta en la red ACH, serán definidos por el Administrador, siendo el indicador referente para su definición el tipo de mensaje (Único o Múltiple) asignado a la transacción ACH.
- 11.1.3 Liquidación.** El Administrador deberá de asegurarse que los fondos a intercambiar entre las EFPs son producto de las transacciones de ACH exitosas y compensadas, que dichas transacciones de ACH fueron recibidas dentro de los horarios y condiciones de procesamientos establecidos en el Artículo 13 (Horarios de procesamiento del Administrador de la Red de ACH).
- 11.1.4 Integridad de las Transacciones ACH.** El Administrador de la red ACH, deberá asegurarse que cada transacción de ACH transmitida a una EFP fue recibida a través de la red de ACH de otra EFP y que las mismas no han sufrido ningún tipo de alteraciones de parte del Administrador de la Red de ACH.
- 11.1.5 Cumplimiento de las Medidas de Seguridad.** El Administrador deberá cumplir con las medidas mínimas de seguridad que están establecidas en el APENDICE 1 (Medidas Mínimas de Seguridad).
- 11.1.6 Cumplimiento de la Retención de Registros.** El Administrador deberá cumplir con la retención de registros que se establece en la sección 5.11 (Retención de Registros Históricas).
- 11.2 Presentación de Reportes.** El Administrador se compromete a remitir información estadística u operativa al Banco Central y demás Participantes, salvo la información protegidas por el sigilo bancario. La información remitida al BCN será referente a los sistemas de pagos Administrado por UNIRED y tendrá como único propósito de vigilancia y prevenir riesgos sistémicos.
- 11.3 Información en Línea.** El Administrador se compromete a colocar información en línea para las EFPs, pertinente y relacionadas con las transacciones enviadas y recibidas a través de la red ACH, así como los registros de esas operaciones.

- 11.4 Medidas de Seguridad del Sistema ACH.** El Administrador de la ACH se compromete a mantener los niveles de operación requeridos para asegurar que la información que se transmite a través de la red ACH mantenga su integridad y confidencialidad, y que los sistemas ACH estén disponibles y funcionando para cumplir sus obligaciones. Para lograr este objetivo el Administrador de la ACH se compromete a mantener:
- 11.4.1 Acuerdos de Niveles de Servicio.** UNIRED se compromete a mantener acuerdos de niveles de servicios con sus Participantes, los cuales se encuentra definidos en el SLA firmado entre UNIRES y sus participantes.
 - 11.4.2 Políticas de Segregación de Funciones.** El Administrador mantendrá las políticas de segregación de funciones necesarias para asegurar que los procedimientos internos protejan la información que las EFPs envían a través de la red ACH, y aseguren su integridad y confidencialidad.
 - 11.4.3 Políticas de Respaldo y Recuperaciones.** El Administrador mantendrá las políticas de respaldo y recuperación de datos del sistema para asegurar que la información que las EFPs envían a través de la red ACH estén funcionando y disponibles para su consulta y procesamiento.
 - 11.4.4 Alta Disponibilidad.** El Administrador mantendrá los recursos necesarios para sustentar la alta disponibilidad de los sistemas ACH definida en el SLA, que aseguren la operación continua del intercambio de transacciones ACH entre las EFPs, el Administrador y el BCN.
 - 11.4.5 Programa de Mantenimiento.** El Administrador mantendrá un Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos.
 - 11.4.6 Plan de Contingencia.** El Administrador mantendrá un plan de contingencia que recupere y asegure el funcionamiento y disponibilidad de los recursos del sistema ACH ante una caída o ausencia parcial de los componentes indispensables para su correcta operación.
 - 11.4.7 Plan de Continuidad de Negocios.** El Administrador mantendrá un plan de continuidad de negocios que recupere y restaure sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastres.
- 11.5 Manual de Usuario del Sistema ACH.** El Administrador de la ACH facilitara un manual de usuario para la correcta operación del sistema ACH, el cual se compromete a mantener actualizado periódicamente y a la disposición de las EFPs.
- 11.6 Administración de usuario sistema ACH.** La red ACH funciona con un sistema cliente y un sistema server. El acceso de usuarios al sistema clientes es administrado por cada uno de las EFP aplicando sus políticas de acceso. El administrador ACH asignará a cada una de las EFP usuarios al sistema server con rol administrador. La autorización para la creación, eliminación o modificación de usuarios de las EFP

al sistema server, será dada por un director, gerente oficializado ante el administrador como representante de la EFP, quienes a su vez podrán delegar a una persona para gestionar estos tipos de cambios.

- 11.7 Uso de las aplicaciones ACH.** El Administrador utilizara un sistema ACH de aplicaciones distribuidas para la transmisión y recepción de las transacciones provenientes de las EFPs dentro de la Red ACH. El Administrador podrá recomendar a las EFPs los módulos de esa aplicación que sean necesarios para su operación dentro de la Red ACH y que serían instaladas en su propia infraestructura bajo su propia responsabilidad de uso y mantenimiento, así como otras que fuesen necesarias para su operación. El Administrador no tendrá ningún vínculo de responsabilidad con los módulos o aplicaciones que las EFPs decidan utilizar.

Artículo 12.- Respuesta a Transacciones ACH

12.1 La respuesta de una EFR a una transacción originalmente enviada por una EFO puede contener alguna de las siguientes tres respuestas:

12.1.1 Respuesta de Rechazo de una transacción: esta respuesta puede ser enviada por la EFR o a UNIRED y contiene la razón o el código de rechazo asociado a la transacción originalmente enviada.

12.1.2 Respuesta de una confirmación de una transacción: esta respuesta contiene el mensaje de éxito o de correcta aplicación de una transacción originalmente enviada.

12.1.3 Respuesta de una transacción expirada: esta respuesta contiene un mensaje que indica que la transacción no pudo ser atendida por la EFR, en el tiempo definido por el Administrador.

12.2 Respuesta de Rechazos de Transacciones ACH.

12.2.1 Derechos de Rechazar transacciones ACH. Las EFR y el Administrador de la Red de ACH sólo pueden devolver aquellas transacciones de ACH cuya razón de Rechazos esté contenida en la lista de códigos de Rechazos que aparecen en el *APENDICE 2 (Código de Devoluciones y Cambios)*.

12.2.2 Condiciones especiales para rechazar transacciones

a) **Impedimento para aceptar transacciones.** La EFR puede devolver una transacción si sus políticas o reglamentos internos le prohíben aceptar transacciones de un Originador o EFO. Estas transacciones devueltas podrán ser justificadas, a través de un documento escrito, a solicitud de la EFO a más tardar tres días hábiles después de haber presentado dicha solicitud.

b) **Nombre del Originador.** Si las transacciones no están identificadas con el nombre del Originador (*ver sección 8.1.6*), la Entidad Financiera Recibidora puede devolver esta(s) transacción(es).

12.2.3 Aceptación de Transacciones de ACH Rechazadas por la Entidad Financiera Recibidora. Una EFO debe aceptar una transacción de ACH Rechazada transmitidas por una EFR.

12.2.4 Objeción de un Rechazo de una Respuesta. Una EFO no podrá objetar el Rechazo de una EFR. Cualquier objeción o acción adicional que se refiera a estos registros de rechazo deberán de ser resueltos fuera de la Red ACH.

12.3 Respuesta de Confirmación de Transacciones ACH. La EFR deberá enviar un mensaje de confirmación de todas aquellas transacciones de ACH recibidas de una EFO que pudo aplicar con éxito.

12.4 Respuesta de una Transacción expirada. Es el mensaje de repuesto enviado por la EFR, de una transferencia originada por una EFO que ha superado el tiempo de

espera de 60 segundos para transacciones individuales, 1200 segundos para transacciones múltiples y que no ha sido respondida por la EFR ni como una confirmación, ni como un rechazo.

12.5 Requerimiento de las Respuesta. La EFR debe enviar a la red ACH (Administrador UNIRED y EFO), las transacciones con respuestas de confirmación o rechazo en:

12.5.1 Para transferencias individuales, la respuesta debe darse en menos de 60 segundos.

12.5.2 Para transferencias múltiples la respuesta debe darse en menos de 1,200 segundos.

12.6 Reclamo de transacciones de ACH debito por el Recibidor. El Recibidor tendrá derecho a presentar ante la EFR un reclamo de una transacción de ACH que fue aplicada a su cuenta sin autorización.

Para realizar este reclamo el Recibidor deberá:

- a) Presentar el reclamo en un tiempo máximo de treinta días (30) hábiles contados a partir de la fecha en que se tramita la operación.
- b) Presentar el Formato de Reclamo con la información solicitada ante la Entidad Financiera Recibidora donde declara el Recibidor que no ha firmado autorización alguna para que le afecten su cuenta. *Ver formato estándar de Reclamo en Apéndice 15.*

La Entidad Financiera Recibidora deberá:

- a) Recibir el Formato de Reclamo, firmado por el Recibidor.
- b) Verificar que el tiempo por el cual el Recibidor está presentando el reclamo de la transacción de ACH que ha afectado su cuenta no exceda de los treinta días (30) días hábiles.
- c) Hacerle entrega de una copia del formato de reclamo a la EFO para que proceda a realizar el pago a la EFR por el monto de la transacción efectuada.
- d) Acreditar la cuenta del Recibidor después de haber recibido la resolución de la transacción, por el monto que fue afectada su cuenta.
- e) La EFR deberá de resolver el reclamo del Recibidor en un término no mayor a 30 días hábiles.

Si por el contrario, la EFO posee toda la documentación donde sustenta que el Recibidor ha firmado una autorización para que le debiten su cuenta, deberán entonces encontrar una solución a su controversia de acuerdo a lo que esta descrito en el artículo *5.9 de este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH.*

Artículo 13.- Horario de procesamiento y liquidación del Administrador de la Red ACH y el BCN.

13.1 Ventanas de Operación de la Red ACH. La Red ACH estará disponible para procesar transacciones ACH todos los días de año, durante las 24 horas.

13.1.1 Ventanas de Operación. El Administrador ACH definirá sus ventanas de operación para el envío de transacciones ACH. A cada ventana de operación se le asociará un porcentaje del monto máximo autorizado para enviar transacciones y restricciones de envío de transacciones por tipo de mensaje de pago individual y múltiple en horarios aprobados por el administrador con el propósito de disminuir los niveles de riesgos en las transacciones ACH. Las ventanas de Operación se encuentran definidas en el *Apéndice 7, Ventanas de Operación y Liquidación.*

13.1.2 Horario Normal de Operación (lunes a viernes días hábiles). La primera ventana que estará disponible para procesamiento en un día hábil bancario, en el que las EFP enviarán y recibirán transacciones ACH utilizando el 100% del monto máximo establecido.

13.1.3 Prestación del Servicio Fuera del Horario Bancario. Las Entidades Financieras Participantes podrán enviar y recibir transacciones ACH fuera del día hábil bancario, en el que las EFP envíen y recibirán transacciones ACH utilizando porcentajes menores al monto máximo establecido y pudiendo utilizar para todos los efectos los saldos que mantengan disponibles en sus cuentas corrientes ACH, para realizar la liquidación en el BCN.

13.1.4 Horario de Consulta de Saldo. El Horario de Consulta de Saldo se habilitará después de finalizada y ejecutada la liquidación por parte del BCN, según el Horario establecido en el *Apéndice 7 Ventanas de liquidación con BCN.*

13.1.5 Horario liquidación, Fondeo y Traslado de Fondos. El servicio web de liquidación será ejecutado por el BCN en los Horarios definidos en el *Apéndice 7 Ventanas de liquidación con BCN.* Este servicio web se ejecutará una vez el Administrador de ACH haya comunicado los saldos de liquidación al BCN en los Horarios establecidos para las ventanas de liquidación.

13.1.6 Obtención de Saldos y Envío de Notificación: El BCN aplicará fondeos o traslados, de conformidad a los saldos obtenidos después de una liquidación, y de acuerdo a los saldos requeridos en las cuentas corrientes para la liquidación de las EFP en el BCN al inicio de una ventana de operaciones. El BCN notificará a UNIRED, a través de correo electrónico, cuando una EFP realice un traslado hacia sus cuentas de liquidación en el BCN; de manera que UNIRED pueda actualizar su saldo virtual. El BCN notificará a UNIRED, cuando finalice los procesos de liquidación y de Fondeo/Traslado, si el proceso fue exitoso o fallido.

13.2 Transmisión de Transacciones ACH de los Originadores. La EFO establecerá a sus clientes su período de recepción de transacciones de ACH de acuerdo con sus políticas internas de procesamiento. Sin embargo, la EFO y el Originador deben registrarse según lo establecido en el *Apéndice 7. Ventanas de Operación y Liquidación.*

13.3 Neteo Multilateral. El Administrador ACH utilizará el procedimiento de Neteo Multilateral para realizar la liquidación de obligaciones entre las EFPs. El Administrador entregará el mensaje de liquidación al Banco Central de Nicaragua de la forma siguiente:

13.3.1 Resultado Finales: Como resultado del proceso de Neteo Multilateral de las transacciones ACH ejecutadas por la EFPs en las ventanas de Operación, el Administrador ACH remite a través del servicio web expuesto por el BCN, el mensaje electrónico con los resultados finales obtenidos de la compensación y neteo multilateral con el cual el BCN ejecuta la liquidación final, acreditando las cuentas de aquellas Entidades Financiera con resultados netos acreedores. El BCN pondrá a disposición de las EFPs iniciadas las ventanas de operación la posición de cada una de las EFPs.

13.4 Disponibilidad de fondos. Sujeto a su derecho de rechazar y revisar transacciones de ACH de acuerdo a lo establecido en este Reglamento las EFPs que hayan recibido solicitudes ACH de acreditar las cuentas de sus clientes, deberán aplicar dichas instrucciones a sus clientes en el instante que son recibidas, quedando de esta manera la transacción en firme.

13.5 Fondos Requeridos a las Entidades Financieras Participantes. Para participar en las sesiones diarias de procesamiento de transacciones ACH, las Entidades Financieras Participantes deben de disponer de un fondo en sus cuentas corrientes para liquidación de operaciones ACH que mantienen en el Banco Central de Nicaragua. Estos fondos forman parte del encaje legal de las instituciones financieras destinada a cubrir pagos ACH según se establece en el Reglamento de los Administradores de Sistema de Pagos Electrónicos.

13.6 Procedimientos de Liquidación. El Administrador y las EFP deben cumplir con los procedimientos y mecanismos operativos necesarios para efectuar la liquidación final de transacciones diarias en las cuentas ACH que los participantes posean en el Banco Central de Nicaragua y sujetarse a los horarios establecidos por el mismo para la realización de estas operaciones. El Banco Central designa una cuenta corriente de liquidación la cual sirve para que los participantes dispongan de un fondo inicial y que posteriormente estos fondos serán requeridos para honrar a las EFP con saldos acreedores, todo con base en la información que proporciona el Administrador de la ACH quien es el responsable por los datos remitidos.

13.7 Débitos Automáticos. Las EFPs deberán aceptar las operaciones derivadas del proceso de compensación y neteo multilateral que el Administrador de la Red ACH comunique al BCN para la liquidación de Operaciones. Las EFPs también deberán aceptar las operaciones de débito automático que el BCN ejecute sobre sus cuentas de depósito.

13.8 Mecanismos para cobertura de Riesgo de Liquidación. Para efecto de evitar el no pago de las obligaciones por parte de alguno de las entidades financieras participantes de la red ACH, el Administrador de la Red de ACH realizará los siguientes mecanismos de mitigación de riesgos:

13.8.1 Parametrización de saldos de apertura de ventana de Operación. UNIRED pondrá a disposición de las EFP una herramienta web, para la definición de montos de apertura por moneda para cada ventana de operación. El monto definido por la EFP será el monto con que una venta de operación se inicie. Las EFP podrán realizar cambios de montos, los cuales deberán ser aprobados por las EFP antes de haber finalizado la ventana de operación, para que pueden ser estipulados en la próxima ventana de operación por BCN en el proceso de Fondeo y traslado durante la liquidación.

13.8.2 Reserva de Fondos en Cuentas Corrientes para la Liquidación de Operaciones ACH. El Banco Central reservará los fondos en cada una de las de las cuentas corrientes de liquidación ACH que las EFPs tiene en el BCN, para dar inicio a una ventana de operación. Dicha reserva será aplicada de manera automática de acuerdo con la información recibida del Administrador y podrá ser utilizada para efectuar el proceso de liquidación que se realizará al final de cada ventana de operación.

13.8.3 Comunicación de los montos. Los montos a definir por cada banco y por cada moneda como saldos iniciales, serán proporcionados por el Administrador de la red ACH por medio de un servicio web, el cual deberá consumir el BCN para reservación.

13.8.4 Fondeo en caliente y criterios de comportamiento de la cuenta corriente para la liquidación de operaciones. Cuando una EFP necesite incrementar el monto en sus cuentas de liquidación durante una ventana de operación en el sistema ACH, la EFP lo realizará por medio de una TEF de su cuenta de encaje a su cuenta de liquidación, aumentándose de esta manera el saldo en la cuenta corriente de liquidación y por ende el saldo virtual para esa EFP. Se restringirán durante una venta de operación los traslados (débitos) de fondos por medio de las TEF de las cuentas corrientes para la Liquidación de operaciones ACH, hacia las cuentas corrientes de encaje.

13.8.5 Mecanismo de liquidación de Transacciones ante un proceso contingente. En situaciones donde las transacciones no pudieron ser liquidadas por el Administrador ACH, estas podrán ser honradas entre las EFP mediante mecanismo de contingencia como TEF.

13.8.6 Mecanismos de Fondeo y traslado durante el proceso de liquidación. El BCN desarrollará mecanismo automatizado que fondeará o trasladará dinero de las cuentas de encaje a las cuentas corrientes de Liquidación de operaciones ACH.

- ✓ Un "Fondeo" en la cuenta corriente para la liquidación de operaciones ACH, se aplicará si se observa un faltante respecto al saldo requerido por cada moneda, para la siguiente ventana de operación.
- ✓ Un "Traslado" de la cuenta corriente para la liquidación de operaciones ACH a la cuenta de encaje se dará, si el saldo de la EFP resulta mayor al monto mínimo requerido por cada moneda, para la siguiente ventana de operación.

13.9 Proceso de comunicación de los mensajes de Liquidación. El Administrador remitirá una orden de liquidación por cada moneda y por cada tramo de operaciones haciendo uso del servicio web expuesto por el BCN.

13.9.1 La orden de liquidación deberá contener la siguiente información:

- a) Id: Campo numérico que en ACH identifica esta liquidación.
- b) Description: Campo de texto que en ACH describe esta liquidación.
- c) SettlementDate: Fecha y hora registrado en ACH.
- d) Moneda: Identificador de moneda según estándar ISO 4217.
- e) FinancialInstitutionId: Identificador de cada EFP, proporcionado por el BCN (Dos dígitos) = Name: Nombre de la EFP (Identifica el banco comercial).
- f) Debit: Información del monto del débito registrado en ACH.
- g) Credit: Información del monto del crédito registrado en ACH.
- h) Total: Información de la posición neta (Credit - Debit) registrado en ACH.

Artículo 14.- Operaciones Básicas

14.1 Transacciones Monetarias

14.1.1 Transacción de Crédito: Es una orden de transferencia electrónica en la cual los fondos son abonados en la cuenta del Recibidor.

14.1.2 Transacción de Débito: Es una orden de transferencia electrónica en la cual los fondos son debitados de la cuenta del Recibidor.

De este tipo de transacciones hacen parte los “pagos pre-acordados, pagos recurrentes”, como el pago de servicios públicos, impuestos, tarjetas de crédito y similares.

14.1.3 Rechazo: es una notificación automática para devolver a la EFO, a través de la Red ACH, transacciones que no pueden ser aplicadas a la cuenta del Recibidor por alguna de las razones establecidas en este Reglamento.

14.2 Transacciones no Monetarias

14.2.1 Pre-nota: Es una transacción de débito con valor cero cuya finalidad es enviar, en forma previa a la iniciación de la primera transacción de débito a una cuenta, una notificación mediante la cual se informa a la EFR la intención de iniciar una o más transacciones a la cuenta de un Recibidor, así como para obtener una validación acerca de la existencia y condiciones de la cuenta del Recibidor. Las pre-nota deberán de ser enviadas y llegar a la EFR al menos cuatro días laborales previos al envío de la primera transacción de débito.

14.2.2 Devolución de una Pre-nota: Es una transacción iniciada por una EFR, para devolver a la EFO, a través de la Red ACH, una transacción que no pudo ser validada y que es objeto de devolución por alguna de las causales de devolución de Pre-nota previstas en este Reglamento.

14.3 Tipo de Transacciones.

La segmentación de las transacciones de las operaciones básicas, están dados por:

14.3.1 Tipo de Transacción

Los Tipos de Transacciones descritos en el presente artículo de Operaciones Básicas, aplicaran únicamente a los establecidos y definidos en el *Apéndice 4 (Tipo de Transacciones ACH)* de este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH.

Solo dichas transacciones descritas en ese apéndice y sus actualizaciones son los autorizados para ser operados en la Red ACH.

Artículo 15.- Atención al Cliente

15.1 Objetivo. Establecer un punto único de enlace entre el Administrador y las EFPs para la atención de consultas generales, técnicas y resolución de diferencias, y así proporcionar un medio ágil y eficaz que acelere la productividad de la operación diaria de la red ACH.

15.2 Contacto con el Administrador ACH. Las EFPs que soliciten asistencia deberán de ponerse en contacto a los números de teléfonos, dirección electrónica o por los mecanismos que el Administrador indique en la “**Guía de Atención al Cliente**”.

15.3 Funciones y Responsabilidades

15.3.1 Representante de Atención al cliente. El Administrador de la red ACH dispondrá de al menos un representante de Atención al Cliente para asistir a las EFPs que soliciten atención a incidencias originadas en la red ACH.

Este primer contacto atenderá consultas generales con el representante de la EFP. Se entenderá como consultas generales, las dudas relacionadas a:

- Las normas y procedimientos definidos en el reglamento operativo y reglamento interno de funcionamiento.
- Facturación de servicio.

El Representante de Atención al Cliente en primer lugar verificará, que la persona que establece el contacto sea la autorizada por la EFP.

El Representante de Atención al Cliente atenderá consultas, datos y responderá preguntas que no sean técnicas.

Se establecerán como consultas técnicas, los relacionados requerimientos técnicos o de operación tales como:

Técnicos:

- Fallas en la conexión de la comunicación de la infraestructura tecnología que afecten la disponibilidad del servicio y que sean atribuibles al Administrador.
- Indisponibilidad de la aplicación web para parametrización de saldos de ventana de operación.
- Permisos de IP de servidores de EFP a la infraestructura de UNIRED
- Habilitación de enlaces VPN
- Comunicación sobre mantenimientos programados a la infraestructura de TI de las EFP.

Operativos:

- Procedimientos de Fondeos en Caliente
- Solicitud de baja, creación de acceso a usuarios a payexpedite server
- Desbloqueo de usuarios administradores de bancos a payexpedite server
- Renovación de certificados digitales
- Dudas sobre la configuración de la aplicación payexpedite cliente
- Diferencias en la compensación de operaciones
- Transacciones con estados irregulares
- Pistas de transacciones

Todo los requerimientos técnicos o de operación serán redirigidos por el representante de atención al cliente según el tipo de requerimiento, a los responsables encargados de Tecnología y de Operaciones.

Las principales responsabilidades del responsable de atención al cliente son:

- a. Abrir los nuevos casos de asistencia.
- b. Actualizar los casos de asistencia ya registrados diariamente.
- c. Realizar el escalamiento de todas las incidencias técnicas y operativas al responsable del área y de acuerdo a su nivel de prioridad.
- d. Responsabilizarse de todas las incidencias de consulta generales.
- e. Generar diariamente un informe de los casos que se presentaron, se lograron cerrar y lo que se encuentran en revisión.

UNIRED dispondrá de un Responsable de Soporte para consultas técnicas que asuma la responsabilidad de solución, una vez que el Responsable de Atención al Cliente identifique que no es un caso de consulta General. El Responsable de Soporte clasificará la consulta según su nivel prioridad debiendo responder en los tiempos definidos y establecidos en la sección **4.5 de la guía de Atención al Cliente**. El Responsable de Soporte de consulta técnica se pondrá en contacto con el representante de la EFP en relación con dicho caso y trabajará conjuntamente con la EFP para encontrar una solución.

El responsable de soporte es responsable de actualizar el estado de su incidencia Técnica y de Operación, o sugerirle de manera oportuna alternativas en caso de que no se pudiera resolver en la primera llamada.

15.3.2 Investigaciones y Resolución de Controversias. El Administrador de la red ACH recibirá a través de Representante de Atención al Clientes todas las solicitudes de investigación de las EFPs que se hayan originado por incidencias en la Red ACH, y buscara la resolución de algún problema que de esta investigación resulte, y de ser necesario se apegara a lo indicado en el artículo **5.9** de este Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH.

15.3.3 Representantes de las Entidades Financiera Participantes. La EFP deberá designar a tres y solamente tres representantes para que presente las solicitudes de investigación por alguna incidencia que haya surgido en su operación dentro de la red ACH ante la instancia de Servicio al Cliente de UNIRED.

15.3.4 Horario de atención. UNIRED mantendrá para las consultas generales y consultas técnicas, un horario atención al cliente de:

- ✓ Lunes a viernes: de 8:00 am a 5:30 pm
- ✓ Sábados: 8:00 am a 12:00 md

15.4 Del Procedimiento para las Investigaciones: El Originador de una EFO deberá presentar su reclamo por escrito o correo, ante una irregularidad de una transacción.

15.4.1 Los Originadores podrán presentar, a la EFO respectivas, sus reclamos, en un período no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la fecha en que se tramitó la operación (crédito o débito). El Originador afectado debe presentar el reclamo ante la EFO, en días hábiles y dentro del horario establecido por la misma. Una vez concluido ese plazo el reclamo se considerará extemporáneo y por lo tanto no podrá ser tramitado.

15.4.2 La EFO tendrá un plazo de 15 días hábiles para emitir una resolución a su Originador o bien, para escalar el reclamo a otras EFP involucradas. Este plazo

inicia desde el momento en que el EFP sujeto a reclamo recibe por escrito o por correo, dicho reclamo.

15.4.3 En el caso de que se escale el reclamo a otra EFP involucrada, la EFO sujeto a reclamo notificará a su Originador que dicho reclamo ha sido escalado y que se emitirá una resolución en un plazo máximo de veinte días contados a partir de dicha notificación. Asimismo, las otras EFP involucradas tendrán un plazo de 15 días hábiles para emitir una respuesta y proporcionar la información pertinente. La EFO deberá haber agotado todos los medios a su alcance para el esclarecimiento del reclamo, previo a escalar el reclamo.

15.4.4 La EFO sujeta a reclamo emitirá una resolución a su Originador, con copia a los otras EFP involucradas, basado en toda la información recopilada, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de que las otras EFP involucrados emitan una respuesta.

15.4.5 Toda EFP tendrá un archivo de las investigaciones atendidas.

15.5 Del Procedimiento de Asignación de Prioridades a atenciones Brindadas por el Administrador. Los incidentes que el Administrador ACH reciba serán evaluados según su prioridad y serán derivados en función de la gravedad que tiene para la EFP. Su prioridad determina el margen de tiempo no excediéndose de 35 días calendarios para obtener una resolución, y hasta donde puede ser derivado. Las definiciones que el Administrador utilizara para asignar un nivel de prioridad al incidente son la siguiente:

15.5.1 Nivel de Prioridad Alto

Un incidente que tenga un impacto **Alto** para la EFP se describirá como un incidente que experimente:

- i. Que la incidencia tenga un grave impacto en el cumplimiento de sus responsabilidades operativas como EFP.
- ii. Tenga lugar una pérdida completa del servicio de envío/recepción de transacciones por afectaciones tecnológicas.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 15 minutos luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 1 hora y la resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 2 horas desde reportado el caso, en horario de oficina y no mayor a 3 horas, cuando la incidencia se reportó fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED.

UNIRED posterior enviará a través de su Representante de Atención al Cliente, al banco afectado con el incidente, un informe de lo sucedido en un plazo no mayor de 3 días.

La EFP a través de su Representante, deberá posterior enviar la cuantificación del impacto del incidente utilizando el ***"Formato Para Cuantificación de Impacto"*** ANEXO 01 y reportarlo a UNIRED en un plazo no mayor de 5 días hábiles, dicha cuantificación será tomada como parámetro, para reclasificar la criticidad del incidente, en caso de que lo amerite.

15.5.2 Nivel de Prioridad Medio

Un incidente que tenga algún tipo de impacto **Medio** para la EFP se describirá como un incidente que experimente:

- i. Una pérdida parcial o discontinua del servicio de envío/recepción de transacciones a través de la red ACH.
- ii. Algunas funcionalidades de la Aplicación ACH estén deshabilitadas, pero el sistema sigue estando operativo.
- iii. Una situación de inconformidad de o con otro EFP que no le permita una operación de confianza plena en la Red ACH.
- iv. Tenga lugar una indisponibilidad de fondos en ACH para la liquidación de operaciones.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 1 hora luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 4 hora y la resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 4 horas desde reportado el caso en horario de oficina y no mayor a 8 horas, cuando la incidencia se reportó fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED.

UNIRED posterior enviará a través de su Representante de Atención al Cliente, al banco afectado con el incidente, un informe de lo sucedido en un plazo no mayor de 3 días.

15.5.3 Nivel de Prioridad Bajo

Un incidente que tenga un nivel de impacto **Bajo** para la EFP se describirá como un incidente que experimente:

- i. Ninguna pérdida del servicio en transacciones, conectividad con la red ACH y en que el incidente no tenga un efecto significativo en la utilidad de la operación con la red ACH. Por lo general, se asigna este nivel a preguntas, comentarios y solicitudes de mejoras.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 1 día luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 3 días y la resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 2 días desde reportado el caso, en horario de oficina y no mayor a 3 días, cuando la incidencia se dio fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED

15.5.4 Cierre de una solicitud de atención. El Administrador de la red ACH dará por cerrado una solicitud de solución de incidente cuando la EFP haya solventado su situación y su operación y sus responsabilidades no se vean más afectados por el incidente.

Apéndice 1.- Política de Aceptación de cliente

El Administrador ACH con el objetivo de identificar, verificar, proteger y resguardar la red ACH y a sus participantes de cualquier riesgo sistémico ha definido la política de aceptación de cliente, dirigida a aquellos clientes que sean Participantes o que soliciten ser participantes directos de Unired/ACH de Nicaragua S.A.

De acuerdo a la naturaleza de la industria del administrador este se abstendrá de trabajar de forma directa con:

- i. Casas de cambios
- ii. Empresas dedicadas a la transferencia o envío de fondos o remesas.
- iii. Casinos o juegos de azar
- iv. Cooperativas de ahorro y crédito
- v. Prestamistas
- vi. Microfinancieras no reguladas
- vii. Actividades financieras no reguladas
- viii. Casas de empeño
- ix. Asociaciones civiles sin fines de lucro
- x. Fundaciones u organizaciones no gubernamentales (ONG´s)
- xi. Inversiones o agencias de bienes raíces.
- xii. Comercializadoras y arrendadoras de vehículos automotores
- xiii. Comercializadora y arrendadoras de embarcaciones y aeronaves
- xiv. Zonas francas
- xv. Comercializadora bajo esquemas de sistema de venta multinivel o piramidal (network marketing).
- xvi. Comercializadoras de antigüedades, joyas, metales y piedras preciosas, monedas, objetos de arte y sellos postales.
- xvii. Comercializadoras de armas, explosivos y municiones.
- xviii. Sociedades mercantiles o compañías con acciones al portador o convertibles al portador.
- xix. Fideicomisos o estructuras jurídicas especialmente funcionan como tenedoras de acciones (holding) en el extranjero para la administración de efectivo y bienes, o como proveedores de servicios fiduciarios.
- xx. Personas jurídicas constituidas y establecidas en paraísos fiscales.
- xxi. Personas con actividad financiera en países o jurisdicciones que son considerados por los organismos internacionales especializados en la materia como no cooperadores en la lucha con el LD/FT; y/o como paraísos fiscales y/o de alta secretividad bancaria; y/o de baja, pobre, débil o nula legislación sobre prevención LD/FT.
- xxii. Personas jurídicas que hayan sido sancionados directa o indirectamente por la lista OFAC, CIA, ONU y otras listas de sanciones internacionales.
- xxiii. Personas jurídicas donde sus accionistas han sido objeto de reporte de operaciones sospechosas (ROS) o que hayan sido sancionados directa o indirectamente por la lista OFAC, CIA, ONU y otras listas de sanciones internacionales.

- a) **Pre-requisitos de aceptación de cliente:** El administrador ACH, ha establecido los siguientes requisitos básicos para la aceptación de nuevos participantes a la red ACH:
- i. Persona jurídica constituida bajo las leyes de la republica de Nicaragua
 - ii. Ser una entidad regulada por la SIBOIF o una entidad de Gobierno
 - iii. Que posea o constituya cuenta en el BCN.
 - iv. Poseer un programa de PLD/FT/FP donde se evidencia el alcance de inspección, efectividad del programa y resultado de las mismas.
 - v. El solicitante deberá formalizar el alcance, giro y naturaleza del negocio.
 - vi. El solicitante deberá presentar:
 - a. Lista detalla de socios y porcentaje de participación de cada uno de los socios.
 - b. Tipo de operaciones y esquema de funcionamiento
 - c. Mecanismo de monitoreo transaccional
 - d. Limites que utilizan en sus operaciones
 - e. Requisitos a sus clientes en el caso de origen de los fondos
 - f. Cuando aplique último informe de inspección realizada al solicitante por el regulador
 - g. Referencias comerciales
 - h. Copia de numero RUC
 - i. Documentos legales
 - j. Resultados de auditorías independientes
 - k. Relaciones de corresponsalía si las hay
- b) **Facultades nivel jerárquico:** Solo la Junta Directiva tendrá la facultad de aprobar como nuevo participante a un cliente con votación unánime.

Apéndice 2.- Medidas de Seguridad

c) Introducción

En esta sección se detallan las medidas mínimas de seguridad que todas las Entidades Financiera Participantes de la Red de ACH deben cumplir, incluyendo al Administrador de la Red de ACH.

Las Medidas Mínimas de Seguridad se orientan hacia la protección del mensaje de transacciones de ACH durante diferentes etapas, además de garantizar el nivel de Seguridad Informática y estabilidad de los aplicativos del resto de participantes donde operará, siendo estas:

1. **Políticas de seguridad sobre el almacenamiento y cifrado de los números de cuenta principal de tarjetas de crédito (PAN):** a nivel de almacenamiento en la base de datos de las EFP y el Administrador de la red ACH, será obligatorio cifrar el número de cuenta de tarjetas de créditos (PAN), de otros emisores. Las EFO podrán desarrollar mecanismos de descriptación de esta información para temas de atención al cliente siempre y cuando implementen controles de seguridad para acceso restringido a estos mecanismos. En las pantallas diseñadas para consulta a nivel general, los campos de número de tarjeta de crédito o cuenta se visualizará cifrado o enmascarado. Ningún participante en la red ACH deberá capturar, ni almacenar, el PIN ni los dígitos impresos al reverso de la tarjeta, CAV2, y en el caso de AMEX el CID pre impreso al frente de la tarjeta.
2. **En el medio donde opera:** a través de medidas de protección de acceso al computador y a los mensajes ACH. Se deberá establecer procedimientos formales para controlar la asignación de los derechos de acceso a los sistemas y servicios de información. Los procedimientos debieran abarcar todas las etapas en el ciclo de vida del acceso del usuario, desde el registro inicial de usuarios nuevos hasta el des registro final de los usuarios que ya no requieren acceso a los sistemas y servicios de información. Cuando sea apropiado, se deberá prestar atención especial a la necesidad de controlar la asignación de derechos de acceso privilegiados, lo que permite a los usuarios superar los controles del sistema.
3. **En el medio de transmisión:** utilizar un método seguro que garantice la integridad del mensaje que se transmite. Se requiere que el canal de comunicación esté encriptado utilizando métodos comercialmente aceptados tales como, MPLS, VPNs, certificados digitales, PKI, etc.
4. **En la recepción de los mensajes de ACH:** Las aplicaciones que el Administrador recomienda utilizan el método de encriptación de los canales de comunicación en los mensajes electrónicos transmitidos siguiendo el estándar ISO 20022 y confirmando que la información coincide con aquella de su originador. El procedimiento de recepción y entrega de mensajes esta descrito en el Manual de Usuario de la aplicación ACH que el Administrador recomienda.

Adicional a la protección de los mensajes de transacciones de ACH, se establecen requerimientos de reportes, recuperación de mensajes y continuidad de servicio.

Este documento permite que:

- ✓ Los participantes implanten medidas de seguridad adicionales,
- ✓ Los participantes reemplacen las medidas aquí presentadas, pero obteniendo previamente una autorización del Administrador de la red ACH.

El Administrador de la Red ACH deberá seguir el mismo procedimiento que se establece en el Artículo 5 del Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH sección 5.12 para aprobar el reemplazo de una medida mínima de seguridad.

d) Separación de Funciones:

1. Todo participante de la Red de ACH debe mantener una clara segregación de funciones de las personas que trabajan en el proceso operativo de ACH. Por ello es importante que se definan en los procedimientos internos las funciones correspondientes a cada rol y usuario asignado.
2. Todas las Entidades Financieras Participantes deben designar un Administrador de Seguridad ("Information Security Officer") y asignarle funciones específicas para la administración de seguridad del proceso de ACH.
3. La anterior segregación busca que los procedimientos internos queden claramente definidos, para que las funciones del personal que administre y opera las aplicaciones ACH no deje en una sola persona la responsabilidad del manejo y administración de la aplicación.

e) Protección de Computadoras, acceso a mensajes ACH y Programas.

Esta sección aplica a todas las Entidades Financieras Participantes de la Red de ACH.

1. Para propósitos de este artículo, se entiende que puede existir, en adición al acceso a la red de ACH a través de un explorador de Internet (cliente WEB), programas propios del banco y residentes en la misma computadora.
2. **Áreas seguras:** Los servidores que se utilicen para el proceso de ACH, incluyendo el acceso a la Red de ACH, deben de residir en un área segura, en donde solo personal autorizado tenga acceso.
3. **Acceso a la computadora:** Los usuarios que Administren y Operen los sistemas ACH deben de tener una clave de acceso individual y secreta a la computadora sin la cual la computadora no funciona.
4. **Control de acceso para efectuar tareas de procesamiento:** Las EFO, EFR y el Administrador deben de instituir un control de acceso con permisos (relacionados a la segregación de funciones) a través de su Administrador de Seguridad tanto para el acceso a la red de ACH (Administrador) como a los programas individuales que cada Entidad Financiera tenga para el proceso de transacciones de ACH. El Administrador proveerá de un usuario con un perfil maestro para cada EFP y estos a su vez deberán de administrar los accesos internos, para los diferentes perfiles que utilice para su proceso de gestión de la información y procesamiento de

mensajes ACH. La administración de los perfiles de usuarios se encuentra detallada en el manual de usuario de la aplicación ACH que el Administrador recomienda.

Las EFP tendrán a su vez su propio sistema de control para el acceso de sus clientes Originadores a sus sistemas de originación de transacciones, basados en los privilegios de autorización por jerarquías que sus clientes establezcan para la preparación, validación y envío de mensajes ACH.

El Administrador podrá dar acceso y permisos específicos a aquellos funcionarios de las EFP debidamente autorizados para que puedan entrar a la red de ACH y hacer sus funciones correspondientes. Estos accesos constan de una identificación y una clave. La clave debe de personalizarse inmediatamente que se reciba.

Para el proceso de bajas y altas y habilitación de claves, el Administrador designará a un funcionario con el cual solamente los Administradores de Seguridad de las Entidades Financieras podrán comunicarse para esas tareas.

Es responsabilidad de cada entidad financiera notificar de inmediato al Administrador de ACH la dada de baja de funcionarios con Perfiles Maestros, a los que por un motivo u otro se les retira el acceso a la red de ACH.

5. Los programas y/o mensajes de ACH deben tener un control de acceso que impida la creación, modificación o eliminación de los mismos.
6. La computadora que se utiliza para acceder la red de ACH deberá, luego de ciertos minutos de inactividad, activar un protector de pantalla que impida el acceso a menos que se introduzca una clave secreta.
7. La clave secreta para acceder a la red de ACH, debe cumplir por lo menos con los siguientes requisitos. Se recomienda que sigan los mismos lineamientos para los usuarios de Originación de ACH que le den a sus clientes de ACH:
 - a) Longitud mínima de 8 caracteres numéricos o alfanuméricos.
 - b) Período de expiración según las políticas internas de las EFP, después del cual no se permitirá el acceso a menos que el usuario cambie su clave secreta.
 - c) La nueva clave secreta no puede ser igual a la clave secreta inmediatamente anterior.
 - d) La clave secreta debe ser personalizada por el usuario.
 - e) La transmisión de la clave secreta debe ser cifrada.
 - f) La EFP deberá establecer mecanismos de seguridad en donde después de varios intentos inválidos en la identificación o clave secreta, se debe inhabilitar a quien está intentando ingresar al sistema. La cantidad de intentos inválidos aplicados deberá estar apegado a las políticas internas de seguridad de la EFP.

El acceso a la red de ACH debe proteger las claves secretas a través de:

- ✓ No mostrar la clave secreta en pantalla.
- ✓ Cifrar el archivo donde se almacenan las claves secretas de los usuarios.

e) Envío y Recepción de mensajes de ACH

Esta sección concierne a la protección en el envío y la recepción de mensajes entre las EFP y el Administrador. Se recomienda que las EFP tengan procesos similares para los mensajes que reciben de sus clientes Originadores en los casos que aplique.

1. Generales

- a) La transmisión de mensajes desde la EFP hacia el Administrador y la recepción de mensajes por las EFPs se hará conectándose a la red de ACH a través enlaces seguros encriptados utilizando MPLS privados.
- b) Debido a que todas las EFPs y el Administrador pertenecen a una misma red privada con todas las medidas de seguridad, la transmisión y recepción de mensajes se hará a través de esa red.
- c) Solamente en casos de emergencia y que los enlaces secundarios privados de contingencia no estén en funcionamiento se recurrirá a utilizar métodos diferentes de comunicación tales como la red pública de internet a través de clientes VPN. Sin embargo, tanto las EFPs como el Administrador deben de probar y asegurarse que estos métodos alternos funcionan. Las EFPs deberán de referirse al manual de recuperación de desastre y continuidad de negocios definido para tales efectos por el Administrador de la ACH.
- d) El traslado de las operaciones del sitio primario al sitio secundario no deberá exceder de una hora máximo en caso de requerirse su habilitación.

2. Envío y recepción de mensajes

- a) Estas medidas de seguridad existen solamente para asegurar la autenticidad de la fuente de los mensajes transmitidos, y no para detectar errores en la transmisión o en el contenido de los registros de transacciones ACH. Para lograr verificar la integridad y detectar errores en los mensajes electrónicos enviados, la ACH recomienda una aplicación específica y apropiada para tales efectos. Si la EFP no utilizara la aplicación que la ACH recomienda el hardware y software que utilicen deberán de ser certificados por el Administrador para tales efectos.
- b) Cuando las transacciones sean originadas desde la interfaz web de la Entidad Financiera Participante, será responsabilidad de ella validar la autenticidad de los usuarios, límites de transacciones, etc.
- c) Las EFPs deberán de regirse por el Manual de Usuario emitido por el Administrador de la ACH, para el uso, manejo, envío y recepción de transacciones ACH.

f) Reportes de Seguridad

El Administrador de la red ACH, dado que controla la red de ACH, debe tener reportes de seguridad que indiquen infracciones de seguridad ocurridas, así como una bitácora de todos los accesos, hora y duración.

Las EFPs también deben de tener reportes que indiquen la actividad de acceso de sus clientes Originadores hacia sus sistemas de Origenación.

Las EFO deben establecer claramente, a través de los medios que estimen conveniente, las responsabilidades de los Originadores con relación a las transacciones que envían.

g) Respaldo/Restaurar y Contingencia

Todas las Entidades Financiera Participantes de la Red de ACH, incluyendo al Administrador de la Red ACH, deben tener procedimientos de Respaldo, Restauración y Contingencia de Operaciones que garanticen la continuidad de servicio.

Los medios magnéticos que se utilicen para el almacenamiento de los respaldos deben estar en áreas seguras fuera de las instalaciones principales, resguardadas en caja fuerte adecuada para estos fines, así como también podrán mantener un respaldo en el sitio alterno.

Los procedimientos de contingencias deben cubrir como mínimos situaciones tales como:

- ✓ Fallas en los medios de enlaces, las líneas telefónicas o en los equipos de comunicación.
- ✓ Daños en el computador en que se procesan las transacciones ACH.
- ✓ Medios alternos para transmisión de mensajes. (Enlace Secundario).
- ✓ Almacenamiento de los respaldos fuera y dentro de las instalaciones y que estén bien identificados.
- ✓ Personal capacitado para mantener el normal funcionamiento de las operaciones cuando, por alguna razón, alguien falte por enfermedad, vacaciones, etc.

El Administrador emitirá un manual *de Contingencia* al cual los participantes deberán de apegarse y para el cual se harán pruebas anuales que corroboren su validez.

h) Prevención de Virus Informáticos y otros tipos de amenazas.

Con la finalidad de prevenir la introducción de virus a la Red de ACH, todo participante de la Red debe:

1. Asegurarse que los mensajes que transmiten o reciben no contengan virus informáticos, para la cual deben utilizar un programa de antivirus.
2. Mantener actualizado los programas de antivirus (recomendamos que los mismos se encuentren autorizados y registrados por sus proveedores).

Apéndice 3.- Código de Rechazo

El Administrador ACH ha definido códigos de rechazo con el propósito de informar que la transacción fue rechazada por causa justificada bajo los códigos de rechazo a continuación descrito:

Códigos de Rechazo a ser usados por el EFR

R01 Fondos Insuficientes.

Los fondos disponibles en la cuenta recibidora son insuficientes para pagar el monto indicado en la transacción.

R02 Cuenta cerrada.

La cuenta del Recibidor ha sido cerrada.

R03 Número de cuenta inexistente.

El número de cuenta que se registró en el mensaje de pago no existe en el EFR.

R05 Moneda de la transacción no corresponde con la moneda destino

La moneda indicada en el mensaje de pago es diferente a la moneda de la cuenta recibidora.

R07 Autorización revocada por el Recibidor.

La transacción fue revocada debido a que la EFR recibió una revocación de autorización previamente concedida al Originador.

R09 Fondos no disponibles.

El Recibidor tiene los fondos en su cuenta, pero no están disponibles para pagar la transacción solicitada.

R10 No existe autorización del Recibidor.

El EFR rechaza la transacción debido a que no existe una autorización del dueño de la cuenta para aceptar la transacción de débito.

R11 La transacción de débito excede el monto autorizado.

El EFR rechaza la transacción debido a que el monto de la transacción excede el autorizado por el Originador en la Autorización de Débito.

R16 Cuenta bloqueada

La cuenta del Recibidor se encuentra bloqueada en la EFR, por ello la transacción es rechazada.

R26 Error en un campo mandatorio

El mensaje de pago contiene información en un campo mandatorio que no corresponde a la requerido según el estándar ISO 20022.

R31 Devoluciones especiales

La EFR rechaza la transacción debido a que sus políticas internas no le permiten realizar transacciones con el Originador o EFO. El Originador deberá ponerse en contacto con la EFR, para obtener mayor información sobre este tipo de rechazo.

R68 Tiempo de Respuesta Agotado.

La EFR no respondió el mensaje de pago en el tiempo de procesamiento establecido por el Administrador.

R86 No Disponible por Mantenimiento

La EFP no procesará la transacción por estar realizando mantenimiento en su infraestructura.

R87- Cantidad de Transacciones por mensajes, superan límite permitido por ACH.

El motivo de rechazo será generado por el banco Recibidor, cuando el banco Originador envíe un mensaje de pago con más de 50 transacciones, sin embargo, es requerido que el control de la cantidad de transacciones por mensaje de pago sea manejado desde la originación.

R88 - El monto de la transacción es mayor al valor permitido para este tipo de cuenta.

Es el código de Rechazo generado por la EFR, cuando el tipo de cuenta del recibidor es tarjeta prepago y el monto de la transacción supera el límite establecido por la EFR, para este tipo de cuenta.

1. El sistema ACH utilizado para el procesamiento de pagos, administra código de rechazo interno. Estos códigos de rechazo interno en caso de relacionarse a una transacción serán comunicación al Originador por la EFO como transacción "fallida".
2. Las transferencias rechazadas por un motivo de rechazo interno de la aplicación y presentadas como fallida al Originador, podrán ser visualizada en los reportes de la EFP con el motivo de rechazo interno al que corresponde, para poder determinar con precisión bajo que motivo fue rechazada dicha transacción.

Apéndice 4.- Certificación

1. Introducción

A las Entidades Financieras Originadoras (EFOs), las Entidades Financieras Recibidoras (EFRs) y al Administrador de la red ACH se les requiere, y deben de garantizar de acuerdo a este Reglamento Interno, certificaciones anuales que aseguren el cumplimiento de los descrito en el Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH. Se deben guardar evidencia documentaria de estas certificaciones por un período de 5 años y deben de proporcionar dicha documentación, las EFOs y EFRs al Administrador de la red ACH y este a las EFOs y EFRs, cuando así se les requiera.

Las EFOs y EFRs deben de enviar constancia del proceso de certificación por escrito al Administrador y este último debe de enviar constancia a todos los participantes de la red de ACH.

Todos los participantes, antes de comenzar a operar en una red ACH, deben de practicar su primer proceso de certificación y enviar constancia a como se requiere en este apéndice.

Estas certificaciones complementan las que a su juicio disponga el Banco Central de Nicaragua y que serán difundidas directamente por esa Entidad.

El proceso de certificación deberá incluir en sus revisiones el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

2. Requerimientos específicos para ENTIDADES FINANCIERAS ORIGINADORAS.

2.1 Verificar que, en un listado o reproducción en otro medio, existan los registros de transacción, rechazos y ajustes de las transacciones enviadas y recibidas del Administrador. Estos deben de mantener esta información por el periodo definido en la sección 5.10 Retención de Registros Históricos. Se deberá poder proveer información relacionada con transacciones específicas tanto a sus propios clientes como a otros Bancos participantes y al Administrador de la red ACH cuando así lo requieran.

2.2 Verificar, si se usan registros electrónicos, que estos reflejen exactamente la información de la transacción y que puedan ser reproducidos en otros medios, como papel o retransmitidos.

2.3 Verificar que existen contratos vigentes con el Administrador de la Red ACH.

2.4 Asegurarse que a los ORIGINADORES se les mantiene informados y que cumplen con sus obligaciones en una base continua, incluyendo los requerimientos de que:

2.4.1 El Originador obtiene autorización de los Recibidores para efectuar transacciones de débito, y que copias de dichas autorizaciones son provistas a los Recibidores de acuerdo a los requerimientos de este Reglamento Interno.

2.4.2 Verificar que solo recibe y ejecuta transacciones definidas en el Apéndice 4 "Tipo de Transacciones ACH" del presente Reglamento, y que cumple con todas sus normas operativas de dichos productos, en relación al envío de transacciones monetarias, rechazos, códigos de rechazos, pre-nota de débito.

3. **Requerimientos específicos para ENTIDADES FINANCIERAS RECIBIDORAS.**

- 3.1 Verificar que en un listado o reproducción en otro medio existan los registros de transacción, rechazos y enviadas recibidas del Administrador. Estos deben de mantener esta información por el periodo definido en la *sección 5.10 Retención de Registros Históricos*. Se deberá poder proveer información relacionada con transacciones específicas tanto a sus propios clientes como a otras EFPs y al Administrador cuando así lo requieran.
- 3.2 Verificar, si se usan registros electrónicos, que estos reflejen exactamente la información de la transacción y que puedan ser reproducidos en otros medios, como papel o retransmitidos.
- 3.3 Verificar que la EFR acepta todos los tipos de transacciones y Pre-notas.
- 3.4 Verificar registros y procedimientos para asegurar que:
 - 3.4.1 La cantidad de dinero de una transacción de crédito a una cuenta se pone a su disposición para retiro en tiempo real, siempre cuando cumpla, con las políticas de PLD/FT.
- 3.5 Verificar que la EFR en sus estados de cuentas, pone la información mínima necesaria para cada crédito y cada débito.
- 3.6 Verificar registros y procedimientos para asegurar que las transacciones de rechazo se contestan y manejen en tiempo real.
- 3.7 Verificar que solo recibe y ejecuta transacciones definidas en el Apéndice 4 "Tipo de Transacciones" del presente reglamento interno, y que cumple con todas sus normas operativas de dichos productos, en relación al envío de transacciones monetarias, rechazos, códigos de rechazos, Pre-nota.

4. **Con relación a la Iniciación de Transacciones (Entidad Financiera Originadora):**

- 4.1 Verificar los procedimientos de la Entidad Financiera para mantener informado a sus clientes Originadores sobre:
 - Estado de sus Transacciones (Aprobadas o Rechazadas)
 - Actualización en los procedimientos.
 - Ventanas de Operación.
- 4.2 Verificar que las instrucciones que recibió la EFO de sus clientes Originadores no son modificadas ni total ni parcialmente por la EFO.
- 4.3 Revisar la seguridad del sitio WEB.

5. **Consideraciones para certificar la seguridad física**

1. Redes críticas, servidores y equipos de telecomunicaciones deben estar en un área segura que solo se permita el acceso a personal autorizado.
2. Prevenir y/o monitorear modificaciones autorizadas a los servidores.
3. Limitar el acceso a los empleados a los documentos y/o archivos de la información financiera de los clientes.
4. Asegurar que una persona no realice todo el proceso en el sistema, siempre debe ser procesos duales de creación y aprobación.

6. **Consideraciones para certificar la seguridad lógica**

Cuando se evalúan los controles de acceso lógico se debe:

1. Obtener una comprensión general de los riesgos de seguridad que enfrenta el procesamiento de la información a través de una revisión de la documentación

- relevante, la averiguación, la observación, la estimación del riesgo y las técnicas de evaluación.
2. Documentar y evaluar los controles sobre las vías potenciales de acceso al sistema para determinar su adecuación, eficiencia y efectividad revisando las funciones apropiadas de seguridad del hardware y del software e identificando cualesquier deficiencias o redundancias.
 3. Restringir el acceso de redes externas para usuarios válidos (ejemplo: clave secreta o código de identificación).
 4. Probar los controles sobre las vías de acceso para determinar que están funcionando y que son efectivas.
 5. Evaluar el ambiente de control de acceso para determinar si se logran los objetivos de control analizando los resultados de las pruebas.
 6. Evaluar el ambiente de seguridad para determinar su adecuación revisando las políticas escritas, observando las prácticas y los procedimientos y comparándolas con las normas apropiadas de seguridad o con las prácticas y los procedimientos que usan otras organizaciones.
 7. Para que el acceso remoto sea administrado de una forma segura, el Cortafuego o el " Firewall " debe tener las características siguientes:
 8. Cortafuego o "Firewall", deben estar totalmente implementado, revisados y actualizados con los procedimientos de seguridad para la administración y control del sitio WEB y deben proteger los accesos inapropiados y no autorizados.
 9. Debe negar implícitamente los servicios con excepción de los que estén permitidos explícitamente.
 10. Debe poder filtrar el acceso de llamadas de entrada.
 11. Si usa un sistema operativo, éste debe ser seguro.
 12. La fortaleza, la validez de su funcionalidad y los parámetros deben poder ser verificados.
 13. Las actualizaciones y las enmiendas deben ser ofrecidas periódicamente por los vendedores autorizados e instaladas rápidamente.
 14. En el sistema operativo del anfitrión o dentro del software del sistema existen control de petición de identificación para tener acceso a aplicaciones específicas o a archivos específicos (algún software de control de acceso también controlará el acceso dentro de los sistemas de aplicación).
 15. La red donde reside la información financiera, cuenta con la adecuada configuración, respaldos y distribución de los datos.
 16. Toda la información financiera de los clientes, debe estar detrás de la Contrafuego o "Firewall" en un área inaccesible.
 17. 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.
 18. La rotación de retención de los datos debe ser monitoreada a fin de que se cumpla con el cometido.
 19. Los datos deben ser almacenados de acuerdo a las leyes vigentes y al artículo "5.11 Retención de los registros Histórico" de este reglamento operativo.
 20. Debe existir un plan de recuperación ante un desastre y ser revisado periódicamente.

21. La distribución de la información financiera de los clientes debe ser limitada, con procedimientos y controles claramente establecidos en cómo debe ser distribuida esta información.
 22. La necesidad de la distribución de la información del cliente, debe ser revisada y toda distribución es verificada y aprobada.
 23. La transferencia de la información del cliente a través de la red, debe ser enviada en forma segura para evitar que no sea alterada
 24. Debe usar y mantener actualizado el programa de antivirus
 25. Regularmente debe realizarse pruebas para verificar la seguridad de los procesos y el sistema.
 26. Mantener actualizado los servidores con los últimos cambios recomendados por las casas distribuidoras en cuanto a seguridad (Patch)
 27. Examinar que las amenazas a la confidencialidad, a la integridad y a la disponibilidad hayan sido identificadas.
 28. Evaluar la configuración de la red y del Contrafuego o "Firewall" y asegurar que las mismas hayan sido diseñadas para soportar la seguridad de los servicios que están siendo brindados.
7. **Consideraciones para certificar la seguridad de Cumplimiento y Debida Diligencia:**
1. Obtener una comprensión general sobre la identificación del Participante a través de la información mínima requerida para efectos de identificación y conocimiento de participantes establecido en el **Programa de Certificación de la Entidad Financiera a la red ACH.**
 2. Completar el cuestionario de Debida Diligencia para EFP, detallado en el **Programa de Certificación de la Entidad Financiera a la red ACH.**
 3. Cumplir con la Política de Aceptación de Cliente, descrita en el apéndice 1 del presente reglamento.
8. **Con relación a las transacciones recibidas (Entidad Financiera Recibidora):**
1. Revisar que existan las autorizaciones de los clientes Recibidores especialmente para Transacciones de débito.
 2. Verificar que las cuentas de los clientes Recibidores sean cargadas (débito o crédito) en tiempo real.
 3. Revisar que los registros de rechazos se hagan en tiempo real, durante la venta de operación y que los códigos de rechazos utilizados reflejen el objeto del rechazo.
 4. Revisar que el cliente Recibidor obtenga información adecuada sobre las transacciones de ACH que afectaron sus cuentas de acuerdo al artículo 9. sección 9.1.14 de este Reglamento Operativo.
9. **Requisitos específicos para el Administrador**
1. Verificar el cumplimiento con las Medidas Mínimas de Seguridad:
 - ✓ Separación de funciones.
 - ✓ Control de Acceso y protección de computadoras
 - ✓ Medio de Transmisión
 - ✓ Envío y recepción de mensajes de ACH
 - ✓ Procedimientos de Respaldo/Recuperación

- ✓ Procedimientos de Contingencia
 - ✓ Reportes de Seguridad
 - ✓ Software/Hardware de Seguridad
2. Revisar que el contrato de afiliación con las Entidades Financieras participantes exista y estén vigentes.
 3. Verificar que la retención de los registros se esté llevando a cabo según se establece en este reglamento Operativo.
 4. Revisar que las ventanas de procesamiento se están llevando a cabo según se establece en este Reglamento Operativo.
 5. Verificar que las transacciones que recibió la Red de ACH de las Entidades Financieras Participantes no son modificadas ni total ni parcialmente por el Administrador de la Red de ACH.
 6. Revisar que la información que se envía al BCN, para el intercambio de fondos esté a tiempo y se realice en un medio seguro según se establece en el APENDICE 1 (Medidas Mínimas de Seguridad).
 7. Revisar la existencia de procedimientos escritos en la entidad sobre el funcionamiento de las transacciones de ACH en la Red.
- 8. Revisión de los Informes de certificación**
- **Entidades Financieras Participantes:** A solicitud del Administrador de la Red de ACH, se revisarán, conjuntamente, las certificaciones de procesos realizadas por la Entidad Financiera Participante.
 - **Administrador de la Red de ACH:** A solicitud de cualquier Entidad Financiera Participante, se revisarán, conjuntamente, las certificaciones de procesos realizadas por el Administrador de la Red de ACH.

Apéndice 5.- Tipos de Transacciones ACH

1. INTRODUCCION

Esta sección indica y distingue los diferentes tipos de transacciones que se operan en la Red ACH. Solo los tipos de transacciones mostrados en este apéndice y sus actualizaciones son los permitidos originar a través la Red ACH.

En el sistema de la Red ACH un Originador puede realizar movimientos de fondos entre distintas Entidades Financieras utilizando transferencias ACH, a través de transacciones de crédito o débito en las cuentas de los clientes de otras Entidades Financieras Recibidoras ("EFR") distintas, desde donde ordena la transferencia ("EFO").

2. Los tipos de Transacciones que se procesaran en la red ACH son:

a) Transacciones de Crédito

- ✓ Transferencia cuenta a cuenta
- ✓ Pagos de cuotas de préstamos
- ✓ Pagos a Tarjetas de Crédito
- ✓ Pago de Planilla
- ✓ Pago a Proveedores o acreedores
- ✓ Transferencia o Recargas de Tarjetas Prepago

Se podrá procesar por medio de ACH pago de Préstamo y tarjeta de Crédito de acuerdo a las políticas internas de cada banco.

Las políticas internas que cada EFP establece para pago de préstamos y tarjeta de crédito, deben ser comunicadas al cliente por la EFP, por el medio que estime conveniente el Banco.

b) Transacciones de Débito

- ✓ Cobros (débitos) a cuentas de ahorro y corrientes.
- ✓ Pago de servicios públicos.
- ✓ Pago de seguros.
- ✓ Pago de colegio y universidades.
- ✓ Pago de impuestos.
- ✓ Pago de servicio de colecturía.
- ✓ Pagos de cable, telefonía celular y/o convencional.
- ✓ Membresías.
- ✓ Cuotas de mantenimiento, obrero-patronal.

3. Información al cliente

Las Entidades Financieras deberán informar oportunamente a sus clientes los datos referentes a las transferencias efectuadas y/o recibidas, a través del estado de cuenta u opcionalmente por el medio que pacten con los mismos.

4. La información mínima a suministrar al cliente deberá ser la siguiente:

Para el Originador:

- ✓ El importe total transferido
- ✓ La fecha de la transferencia
- ✓ Id de la transferencia

Para el Recibidor:

- ✓ El nombre de la persona o empresa Originadora
- ✓ Referencia unívoca de la transferencia
- ✓ El importe total transferido
- ✓ La fecha de la transferencia

Las Entidades Financieras Originadoras, que debiten las cuentas de sus clientes por las transferencias en concepto de transacciones de débito acordarán con los mismos de qué manera informarán el detalle de los movimientos distribuidos a las distintas Entidades Financieras Recibidoras de los fondos, debiendo informar como movimiento en la cuenta, el importe total debitado.

Apéndice 6.- Definición de Numero de Ruta y Transito

Los números de ruta y transito utilizados para identificar a las Entidades Financieras Participantes dentro de la red ACH son:

Moneda córdobas

Nombre Banco	Localización	No. Ruta y Transito
LAFISE	Managua	01-06
BAC	Managua	01-07
BANPRO	Managua	01-08
FICOHSA	Managua	01-09
BDF	Managua	01-12
Banco Procredit	Managua	01-19
BANCORP	Managua	01-30
UNIRED	Managua	01-31

Moneda dólar

Nombre Banco	Localización	No. Ruta y Transito
LAFISE	Managua	02-06
BAC	Managua	02-07
BANPRO	Managua	02-08
FICOHSA	Managua	02-09
BDF	Managua	02-12
Banco Procredit	Managua	02-19
BANCORP	Managua	02-30
UNIRED	Managua	02-31

- Los dos primeros dígitos harán referencia a la moneda donde 01 se utilizará para determinar la moneda córdobas y 02 a la moneda dólar.
- Los siguientes dos dígitos asignados por el BCN, identificarán a la EFP.
- Para el Administrador en córdobas será 01-31 y para dólar 02-31
- El BCN como administrador de la plataforma del Sistema Interbancario Nicaragüense de Sistemas de Pagos Electrónicos, es el único órgano facultado para brindar el código de identificación, según resolución CD-BCN-X-1-16, dictada en sesión ordinaria No.10 del miércoles 16 de marzo 2016.

Apéndice 7.- Tarifas a las EFP

INTRODUCCION.

Por cada Registro de transacción que origine una transferencia electrónica de fondos en cualquiera de las ventanas de operación, independientemente de que dicho registro sea o no devuelto por la EFR, UNIRED cargará al EFO una tarifa que está definida en este Apéndice.

CONDICIONES.

Las tarifas en la Red ACH Nicaragua están dadas por las siguientes condiciones:

1. Están acorde a los precios de mercado de los productos afines.
2. Las Tarifas son fijadas por la Junta Directiva de ACH de Nicaragua.
3. Las tarifas son de carácter obligatorio para todas las Entidades Participantes.
4. Estas tarifas están descritas en los contratos suscritos con el Administrador ACH con la Entidad Financiera Participante.
5. Las Tarifas para el Participante Socio será un monto mensual en Dólares Americanos por los servicios prestados variable en proporción a los gastos operativos que no estén cubierto por otros ingresos de ACH de Nicaragua S.A.
6. Las Tarifas para el Participante No Socio será un monto mensual en Dólares Americanos por los servicios prestados por ACH de Nicaragua S.A.

OTROS CARGOS

Con el fin de establecer una tarifa en los costos adicionales en que se involucren los Participantes de UNIRED, 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 de \$ 10.00.
- ✓ Las copias de transacciones de registros Históricos \$10.00
- ✓ Las investigaciones infructuosas, tendrán un costo \$10.00

Rechazo de una Transacción de Prenota por la EFR utilizando los códigos R03 (Número de Cuenta Inexistente), luego de haber recibido la transacción no monetaria involucra un cargo de \$5.00 a la EFO.

ADMINISTRACIÓN DEL COBRO DE TARIFAS

La EFO se obliga a pagar a UNIRED el total de la factura cobrada mensualmente por los servicios prestados en un plazo máximo de 7 días hábiles, posteriores a la fecha de recibo de la factura presentado por UNIRED.

La EFO podrá formular observaciones u objeciones de cualquier clase con respecto a los valores calculados en la facturación dentro de los 7 días hábiles que tiene para su pago. UNIRED revisará la liquidación respectiva y dará respuesta a la Entidad Financiera solicitante, interesada, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

En el evento en que no se reciba ninguna objeción sobre la aplicación de las tarifas dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, se entenderá como aceptado el valor aplicado por este concepto y se procederá a generar instrucción de débito a las cuentas preestablecidas de las EFP.

Las tarifas u otros cargos que el administrador de la red ACH cobre a sus participantes serán autorizadas por su Junta Directiva.

Apéndice 8.- Ventanas de Operación y Liquidación

Ventanas de Operación Para Transacciones tipo ACH																													
Horas del día	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	8:30	08:30:01	9:00	10:00	11:00	12:00	12:00:01	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	19:00:01	20:00	21:00	22:00	23:00	0:00
Ventanas de Operación																													
Lunes a Viernes																													
Córdobas	215,000.00										7,000,000.00										215,000.00								
Dólar (CS/\$)	7,500.00										250,000.00										7,500.00								
Pagos Múltiples																													
Sábado																													
Córdobas	215,000.00										7,000,000.00										215,000.00								
Dólar (CS/\$)	7,500.00										250,000.00										7,500.00								
Pagos Múltiples																													
Domingo																													
Córdobas	215,000.00																												
Dólar	7,500.00																												
Días Festivos																													
Córdobas	215,000.00																												
Dólar	7,500.00																												

Ventanas de Liquidación Para Transacciones tipo ACH																													
Horas del día	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	09:30:00	09:30:01	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	15:30	15:30:01	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	0:00
Lunes a Viernes																													
Días	Ventana II										Ventana I										Ventana II								

- Las ventanas de operación y liquidación podrán variar a solicitud y necesidad de ACH de Nicaragua y sus participantes.
- El horario de operaciones de la red ACH comprende todos los días del año, durante las veinte y cuatros horas del día.
- Cualquier cambio de horario y monto definido en estas ventanas de procesamiento deberán ser aprobados por la Junta Directiva de UNIRED y comunicadas al BCN.
- Los montos limites asignado a las ventanas de operación representan un 100% para la ventana de operación donde el límite es el máximo y un 3% donde el límite es menor.

Apéndice 9.- Sugerencia de Clausulas para la afiliación del servicio ACH entre el Originador y la Entidad Financiera Originadora

En este apéndice se describen las cláusulas que las EFP podrán utilizar para la afiliación del servicio ACH con sus Originadores.

PRIMERA: El BANCO ORIGINADOR se obliga a prestarle a los ORIGINADORES servicios de intercambio automatizado de fondos de acuerdo con el Reglamento establecido por Administrador de la Red ACH, en adelante denominado El Reglamento. Los términos que se utilizan en mayúsculas iniciales en este contrato y en sus Anexos tendrán el significado dado a ellos en EL REGLAMENTO, salvo que se provea otra cosa.

SEGUNDA: El intercambio automatizado de fondos iniciará cuando el ORIGINADOR transmita las instrucciones de débito y/o crédito a través del BANCO ORIGINADOR a otros Bancos Recibidores.

TERCERA: Con sujeción a los términos de este contrato, el ORIGINADOR autoriza al BANCO ORIGINADOR para acreditar y debitar a las cuentas especificadas por el ORIGINADOR. Todas las transacciones que el ORIGINADOR realice con motivo de este contrato serán efectuadas utilizando los formularios, documentos y especificaciones contenidas en el Reglamento y se deberán cumplir con los procedimientos de seguridad que allí se describen.

Queda expresamente convenido que el ORIGINADOR será responsable por todas las transacciones transmitidas por él, responsabilidad que se extiende a las transacciones que sean efectuadas en forma dolosa por empleados, funcionarios, dependientes o representantes del ORIGINADOR o por terceras personas a las que el ORIGINADOR le haya facilitado sus claves de acceso.

CUARTA: El BANCO ORIGINADOR y de manera eficiente procesará, transmitirá y compensará las instrucciones recibidas del ORIGINADOR que cumplan con los términos y condiciones del presente contrato. Para estos efectos, el BANCO ORIGINADOR aceptará y procesará las autorizaciones de débito o crédito enviadas por EL ORIGINADOR siempre y cuando hayan sido recibidas por el BANCO ORIGINADOR en las ventanas de Operación definidas en EL REGLAMENTO.

QUINTA: El ORIGINADOR otorgará al BANCO ORIGINADOR todas las garantías que se estime necesarias según EL REGLAMENTO con respecto a las instrucciones iniciadas por el ORIGINADOR. Sin limitar lo antes expresado, el ORIGINADOR garantiza y acuerda que:

- a. cada Transacción será correcta, oportuna y deberá haber sido autorizada por el cuentahabiente al que le será acreditada o debitada y cumple con EL REGLAMENTO;
- b. toda transacción de crédito será por una suma, que se debitará al ORIGINADOR de su cuenta;
- c. el ORIGINADOR habrá cumplido con todos los requisitos de pre notificación que se exigen en EL REGLAMENTO;
- d. el ORIGINADOR retendrá el original o la copia del registro de autorización del cliente como es requerido por EL REGLAMENTO; y,
- e. el ORIGINADOR indemnizará al BANCO ORIGINADOR contra cualquier pérdida o gasto resultante o proveniente de cualquier incumplimiento de cualquier garantía otorgada.

SEXTA: Las partes acuerdan que todas las transacciones ordenadas por el ORIGINADOR serán en firme entre los bancos involucrados en dichas transacciones.

SEPTIMA: El ORIGINADOR mantendrá una cuenta con el BANCO ORIGINADOR durante todo el tiempo en que esté en vigencia este contrato. El ORIGINADOR mantendrá en dicha cuenta fondos suficientes de accesibilidad inmediata para cubrir todas las instrucciones de crédito iniciadas por él. El ORIGINADOR autoriza al BANCO ORIGINADOR a debitar la cuenta de EL ORIGINADOR el monto de cada transacción.

OCTAVA: El ORIGINADOR no tendrá derecho a cancelar o enmendar ningún registro después de haber sido recibida por el BANCO ORIGINADOR. Las partes convienen que el BANCO ORIGINADOR quedará liberado de cualquier responsabilidad, una vez enviada la transacción por parte del Originador.

NOVENA: El BANCO ORIGINADOR queda facultado para rechazar cualquier instrucción que afecte cuentas del ORIGINADOR por cualquier causa, incluyendo, pero no limitándose a, insuficiencia de fondos o revocación de pago o autorización.

Queda a discreción del BANCO ORIGINADOR el aceptar como genuina cualquier notificación escrita que el BANCO ORIGINADOR de buena fe considere ha sido expedida por un representante autorizado del ORIGINADOR, cuyo nombre y firma esté registrado en los archivos del BANCO ORIGINADOR.

DECIMA: El BANCO ORIGINADOR, según lo establezca EL REGLAMENTO, deberá notificar al ORIGINADOR el recibo de instrucciones devueltas por el Banco Recibidor al momento de recibirlas. El BANCO ORIGINADOR no está obligado a retransmitir una instrucción devuelta si el BANCO ORIGINADOR ha cumplido con los términos de este contrato en lo relativo a la transacción original. El BANCO ORIGINADOR no está obligado a originar una transacción en la que la autorización ha sido revocada.

DECIMA PRIMERA: El estado de cuenta periódico que emita el BANCO ORIGINADOR de la cuenta del ORIGINADOR reflejará las instrucciones de crédito y débito a la cuenta del ORIGINADOR. El ORIGINADOR acuerda notificar al BANCO ORIGINADOR dentro de un tiempo razonable, que no excederá los 30 días después de que el ORIGINADOR reciba el estado de cuenta periódico, de cualquier discrepancia entre los registros del ORIGINADOR y la información contenida en el estado de cuenta periódico.

DECIMA SEGUNDA: El ORIGINADOR conviene en pagarle a EL BANCO ORIGINADOR por la prestación de los servicios aquí convenidos, los montos establecido en este contrato (INSERTAR TARIFAS POR SERVICIOS DE TRANSACCIONES ACH). El BANCO ORIGINADOR podrá de tiempo en tiempo variar las Tarifas establecidas. Los nuevos cargos que establezca EL BANCO ORIGINADOR entrarán a regir a los 10 días calendarios después de haber sido notificados a EL ORIGINADOR.

El BANCO ORIGINADOR no estará obligado a transmitir instrucciones si el ORIGINADOR ha incumplido con las obligaciones que le competen conforme al presente contrato, incluyendo la obligación de pagar las sumas que correspondan por los servicios recibidos.

DECIMA TERCERA: El BANCO ORIGINADOR será responsable únicamente por la prestación de los servicios expresamente contemplados en este contrato y sólo responderá en caso de dolo o negligencia comprobada en el desempeño de tales servicios.

Sin perjuicio de las estipulaciones mencionadas en el párrafo anterior y sin limitar la generalidad de lo allí expresado, el BANCO ORIGINADOR queda liberado de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones conforme a este contrato, si tal incumplimiento se debe a razones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como la imposición de restricciones legales, interrupción de las transmisiones o de los

sistemas de comunicación, guerra, condiciones de emergencia y otras circunstancias fuera del control del BANCO ORIGINADOR.

Con sujeción a lo antes expuesto, la responsabilidad de El BANCO ORIGINADOR por cualesquiera pérdidas sufridas en una transacción se limitará a un monto que no excederá la suma total pagada por el ORIGINADOR en la transacción de que se trate.

DECIMA CUARTA: El ORIGINADOR reconoce que, si la instrucción describe al Recibidor en forma inconsistente con su nombre y número de cuenta, el pago de la transferencia deberá ser efectuado con base al número de cuenta aun cuando identifique un nombre distinto al nombre del Recibidor.

DECIMA QUINTA: El ORIGINADOR Persona Jurídica deberá retener información en registros adecuados de todas las transacciones en que fue parte con motivo de este contrato de acuerdo a lo establecido en el Reglamento. Las Personas Naturales, no están obligadas a resguardar los registros de transacciones y podrán requerir al Banco Originador una impresión o reproducción de la información relacionada con la transacción de ACH que originó, recibió o rechazó

DECIMA SEXTA: El BANCO ORIGINADOR podrá de tiempo en tiempo, enmendar los términos y condiciones del presente contrato. Las enmiendas que así se efectúen entrarán en vigencia tan pronto como el ORIGINADOR reciba notificación de la misma, salvo que en dicha notificación EL BANCO ORIGINADOR haya indicado una fecha posterior.

DECIMA SEPTIMA: este contrato y sus nexos, en conjunto con el contrato de cuenta del ORIGINADOR constituyen la completa y exclusiva declaración de acuerdo entre las partes. En caso de existir cualquier inconsistencia entre los términos de este contrato y el contrato de cuenta, los términos de este contrato prevalecerán.

En el evento de que los servicios que se contemplan en este contrato resultaren ser violatorios de las normas legales que rigen la actividad bancaria, este contrato deberá estimarse enmendado hasta llenar las necesidades para cumplir con esas normas y el BANCO ORIGINADOR no incurrirá en responsabilidad frente al ORIGINADOR como resultado de esa violación o enmienda.

DECIMA OCTAVA: Este contrato tendrá una duración indefinida. No obstante, el mismo podrá ser terminado por cualquiera de las partes, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de obtener resolución judicial para ello, dando aviso a la otra parte con notificación por escrito con 30 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Lo antes expresado, es sin perjuicio de que las partes de mutuo acuerdo convengan en suspender los efectos de este contrato en forma temporal.

DECIMA NOVENA: El ORIGINADOR no podrá transferir derecho u obligación alguna contenida en este acuerdo sin el consentimiento previo y por escrito del BANCO ORIGINADOR.

VIGESIMA: El hecho de que en una de las partes permita, una o varias veces, que la otra incumpla sus obligaciones o las cumpla imperfectamente o en forma distinta de la pactada o no insista en el cumplimiento exacto de tales obligaciones o no ejerza oportunamente los derechos contractuales o legales que le correspondan, no se reputará ni equivaldrá a modificación del presente contrato, ni contradecirá en ningún caso para que dicha parte, en el futuro, insista en el cumplimiento fiel y específico de las obligaciones que corren a cargo de la otra o ejerza los derechos convencionales o legales de que sea titular.

VIGESIMA PRIMERA: Disposición Especial. En las transacciones ACH en línea, la EFP podrá realizar los ajustes necesarios que considere conveniente, cuando se produjeren errores en las operaciones efectuadas sobre la cuenta del cliente originador/recibidor, provocados únicamente por fallas en el sistema informático de la EFP y/o el Administrador de la RED ACH.

Apéndice 10.- Sanciones

Introducción

En caso de que los participantes directos de ACH incumplan con el presente reglamento y demás regulaciones complementarias, o no provean en tiempo y forma la información que ACH o el BCN soliciten, se les aplicará una sanción por las infracciones que a continuación se detallan:

Infracciones Leves:

No facilitar la información requerida por UNIRED, en los procedimientos de arbitraje.

- a. No informar a sus clientes sobre los horarios establecidos para la realización de operaciones.
- b. No informar en tiempo real a UNIRED, de las transacciones rechazadas, de conformidad a las causales establecidas en el presente Reglamento.

Sanción:

UNIRED enviará una carta al Gerente General del PD que haya cometido la infracción, donde se notifique sobre la falta cometida. En dicha comunicación, UNIRED le concederá un plazo de 5 días hábiles, para que realice las correcciones necesarias.

Infracciones Moderadas:

- a. No disponer de auditoría interna que asegure el cumplimiento de lo descrito en este reglamento.
- b. No disponer de políticas y procedimiento para controlar la asignación de los derechos de acceso a los sistemas y servicios de información relacionada a las transacciones ACH.
- c. No atender las investigaciones de reclamos presentados en los tiempos establecidos.
- d. No almacenar los registros de transacciones de ACH, incluyendo transacciones de ACH rechazadas, transmitidos desde o hacia el UNIRED por un periodo de cinco años, desde la fecha en que la transacción ACH fue transmitida.
- e. No cumplir con el programa de certificación que el administrador le requiere.

Sanción:

UNIRED remitirá una carta a su Junta Directiva y al Gerente General del PD que haya cometido la infracción, donde se notifique sobre la falta cometida. En dicha comunicación, el administrador le concederá un plazo de 20 días hábiles para que realice las correcciones necesarias.

Infracciones Graves:

- a. No disponer de métodos seguros que garanticen la integridad de los mensajes que se transmiten.
- b. No contar con procedimientos de respaldo, restauración y contingencia de operaciones que garanticen la continuidad del servicio.
- c. No aceptar las obligaciones de los resultados netos que se deriven del esquema de compensación multilateral.

- d. No responsabilizarse de los daños causados durante el procesamiento de una transacción u operación, en caso de que se incurra en un error o exista una acción dolosa por parte de uno de sus funcionarios.

Sanción:

UNIRED envía una carta a su Junta Directiva y al Gerente General del PD que haya cometido la infracción, donde se notifique sobre la falta cometida. En dicha comunicación el administrador le concederá un plazo de 30 días hábiles para que realice las correcciones necesarias.

Apéndice 11.- Investigaciones

1. Introducción

La idea general de este procedimiento es estandarizar las pautas y criterios a seguir en las investigaciones solicitadas entre las Entidades Financieras Participantes de la Red de ACH.

Los clientes podrán presentar a la EFP, sus reclamos, en un período no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la fecha en que se tramitó la operación (crédito o débito).

Toda solicitud de Investigación deberá estar firmada por un oficial autorizado de la EFP reclamante.

2. Procedimientos de investigación entre Entidades Financieras Participantes.

- 2.1 Sólo una transacción se puede investigar en cada formulario de investigación.
- 2.2 Para presentar una investigación las Entidades Financieras Participantes deberán:
 - a. Haber recibido por escrito un reclamo por irregularidad en una transacción.
 - b. Haber agotado todos los medios a su alcance para el esclarecimiento de la misma y de la parte interesada.
 - c. Llenar el formulario de Investigación, descrito en este apéndice.
- 2.3 La Entidad Financiera Participante reclamante no deberá hacer promesas de reembolso al cliente antes de obtener los resultados de la investigación.
- 2.4 La Entidades Financieras Participantes que recibe el reclamo deberá:
 - d. Asegurarse de que la transacción del cliente fue procesada.
 - e. Obtener una fotocopia del registro donde aparece la transacción.
- 2.5 El participante tendrá un plazo de 15 días hábiles para emitir una resolución a su cliente o bien, para escalar el reclamo a otros participantes involucrados. Este plazo inicia desde el momento en que el participante sujeto a reclamo recibe por escrito o por correo, dicho reclamo.
- 2.6 En el caso de que se escale el reclamo a otros participantes involucrados, el participante sujeto a reclamo notificará a su cliente que dicho reclamo ha sido escalado y que se emitirá una resolución en un plazo máximo de veinte días contados a partir de dicha notificación. Asimismo, los otros participantes involucrados tendrán un plazo de 15 días hábiles para emitir una respuesta y proporcionar la información pertinente.
- 2.7 El participante deberá haber agotado todos los medios a su alcance para el esclarecimiento del reclamo, previo a escalar el reclamo.
- 2.8 El participante sujeto a reclamo emitirá una resolución a su cliente, con copia a los otros participantes involucrados, basado en toda la información recopilada, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de que los otros participantes involucrados emitan una respuesta.

3. Inconformidad de Resolución de Investigaciones

- 3.1 Si la resolución no es aceptada por el cliente, éste podrá solicitar un procedimiento de arbitraje al participante sujeto a reclamo, dentro de un plazo de 3 días hábiles y fundamentando por escrito su inconformidad.

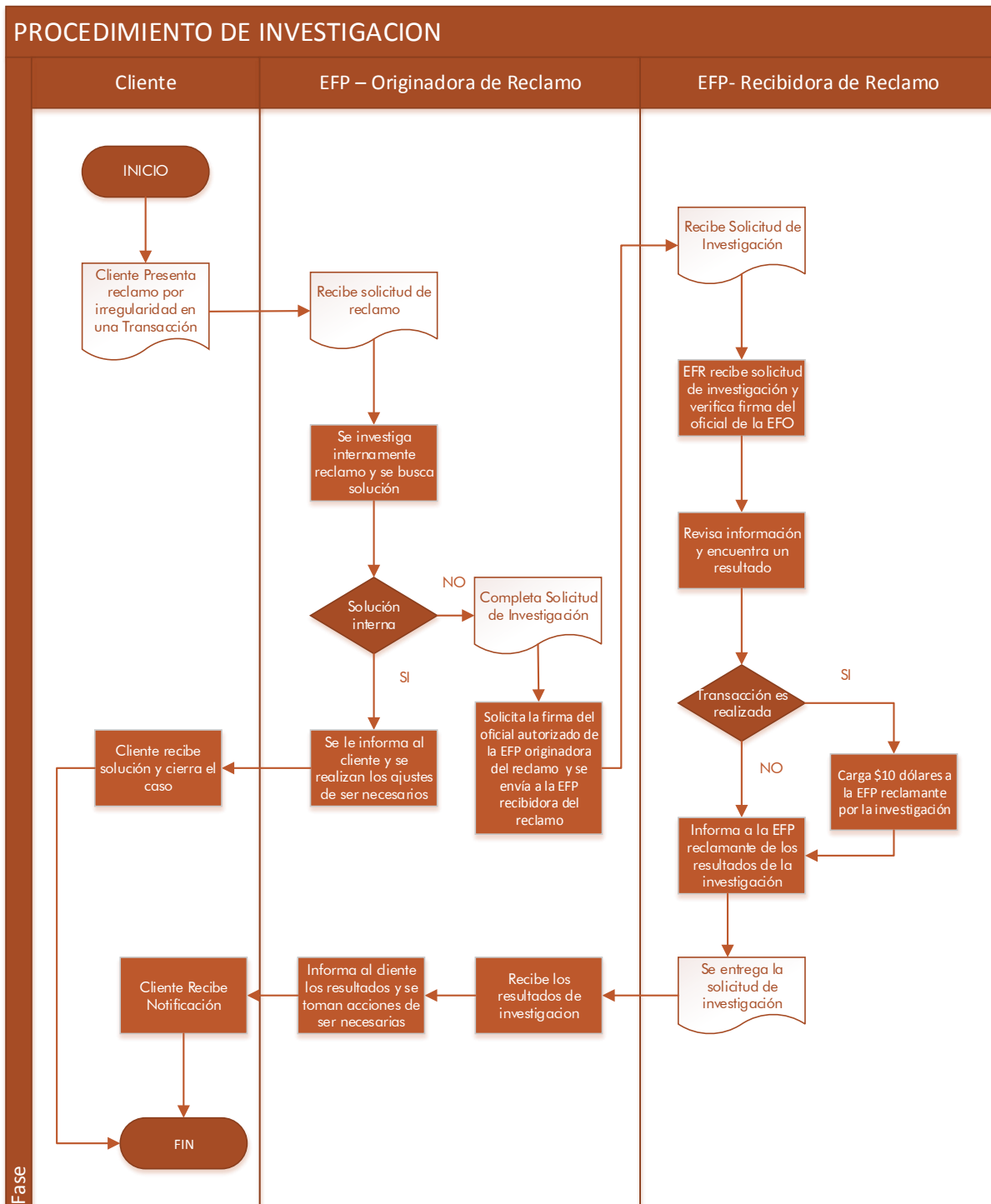
- 3.2 En el caso de los clientes de las EFP, éstos también podrán presentar su reclamo ante la SIBOIF de conformidad a las Leyes Bancarias Nacionales.
- 3.3 El procedimiento de arbitraje está definido en el Reglamento Operativo de la Cámara de Compensación Automatizada de "ACH de Nicaragua S.A", aprobado por el regulador BCN.

4. Disposición de la Investigación.

Sí la investigación demostrara que efectivamente la transacción fue realizada de acuerdo al presente Reglamento Interno, la Entidad Financiera Participante reclamada (Recibe Reclamo por EFP) podrá proceder a cobrar por compensación la cantidad de \$10.00 a la Entidad Financiera Participante reclamante (Recibe Reclamo por parte del Cliente), este último se reserva el derecho de asumir el costo de la investigación o transferir el mismo al cliente.

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

5. Detalle del procedimiento de investigaciones:



1. **Detalle del Formulario**
- a) **INSTITUCIÓN FINANCIERA:**
Nombre de la Institución Financiera que presenta la investigación y su Ruta y Tránsito.
 - b) **CLIENTE SOLICITANTE:**
Nombre de la Empresa o persona que presenta la investigación y su Número de Originador.
 - c) **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.
 - d) **MOTIVO DE LA INVESTIGACION:**
Después de haber completado estos datos deberá explicar el motivo de la Investigación. Si es necesario adjuntar una página aparte.
 - e) **INSTITUCION FINANCIERA RECIBIDORA:**
Aquí se anota el nombre de la Institución Financiera Recibidora.
 - f) **TIPO DE TRANSACCION:**
Se debe seleccionar una de las opciones propuesta, COMP (compensación) solo se usa si es para investigaciones con el Operador de ACH.
 - g) **MONTO DE LA TRANSACCIÓN EN INVESTIGACIÓN:**
Incluir el monto de la transacción que se está investigando.
 - h) **No. DE REFERENCIA:**
Es la numeración secuencial que deberá controlar cada Institución Financiera para referencias.
 - i) **FECHA DE LA TRANSACCION:**
Fecha en que se realizó la transacción.
 - j) **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.
 - k) **FECHA DE INICIO DE INTERES:**
Fecha efectiva de la transacción desde la cual se inicia el cálculo de intereses.
 - l) **OTROS CARGOS:**
La Institución Financiera que solicita la investigación debe incluir y justificar los cargos adicionales que se incluyan en esta sección.
 - m) **RESULTADO DE LA INVESTIGACION:**
En esta parte la Institución Financiera deberá explicar el resultado de la Investigación.
 - n) **FECHA DE TERMINACION:**
Fecha en que se concluyó la investigación.
 - o) **ATENDIDO POR:**
Nombre de la persona dentro de la Institución Financiera Recibidora y/o Operador de ACH que atendió el caso.
Este formulario deberá ser firmado por la Institución Financiera reclamante.

Apéndice 12.- Tipo de Identificaciones validas

Para la identificación del Originador y Recibidor, deberán regirse por lo descrito a continuación.

Para participantes persona Natural:

- a. **Número de cédula de Identidad** ciudadana emitida por CSE, para nicaragüenses residentes en el país.
- b. **Número de cédula de Identidad o número cédula de Residencia en el extranjero y número de pasaporte:** para nicaragüenses no residentes en el país.
- c. **Número de cédula de Residencia permanente o temporal** emitida por la Dirección de Migración y Extranjería, para extranjeros residentes en el país.
- d. **Número de pasaporte con visa de ingreso vigente y número de documento legal de identidad de su país** de origen con fotografía, para extranjeros no residentes en el país.
- e. **Número de cédula de Identidad C.A. para extranjeros no residentes en Nicaragua** y provenientes de un país miembro del CA-4 (El Salvador, Guatemala y Honduras).
- f. **Número de Carnet o número de Documento oficial** emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Nicaragua y Pasaporte emitido por su respectivo país (página principal y última entrada al país), para extranjeros miembros de representaciones u organizaciones con rango diplomático.

Para participantes personas jurídicas:

- a. **Número RUC** emitido por la dirección general de Ingresos.

Apéndice 13.- Formulario de Autorización de débito

		AUTORIZACIÓN DE DEBITOS AUTOMATICOS ACH	
Fecha de Emisión: _____		Número RUC/Cedula: _____	
Por este medio autorizo (amos) a _____, (en lo sucesivo LA EMPRESA), para que en mi (nuestro) nombre y representación solicite al banco cuyo nombre aparece abajo (en lo sucesivo EL BANCO), que realice débitos de mi (a nuestra) cuenta: corriente ahorros indicada a continuación por los montos también indicados a continuación, y, a la vez, autorizo a EL BANCO para debitar de la referida cuenta, la suma que LA EMPRESA solicite según lo antes indicado. Queda entendido que dichas sumas serán debitadas siempre y cuando en la cuenta antes indicada se mantenga la suficiente provisión de fondos. No obstante, en caso de que por cualquier razón EL BANCO llegare a pagar las sumas solicitadas por LA EMPRESA sin haber la suficiente provisión de fondos en la cuenta, declaro(amos) y convengo(ímos) que me(nos) hago(cemos) responsable(s) de cualquier sobregiro que resulte y acepto(amos) como final, definitiva y exigible la liquidación que haga EL BANCO en cuanto al importe adeudado, obligándome(nos) a pagar a EL BANCO todos los cargos (incluyendo intereses) que resulten por motivo del sobregiro y convengo(ímos) en depositar inmediatamente en EL BANCO las sumas de dinero necesarias para cancelar el sobregiro.			
Banco Recibidor _____		Ruta y Transito _____	
Número de Cuenta _____		Por la suma de \$. _____	
Monto Autorizado en Letras _____			
Monto variable máximo por transacción: _____			
En consideración a los servicios de débitos de la cuenta que proveerá EL BANCO conforme a la presente autorización, por este medio relevo(amos) a EL BANCO de toda responsabilidad en relación con cualquier acto que realice conforme a la presente autorización o en caso de que, por cualquier causa, no se hiciera en débitos o no se efectuase el pago de la suma solicitada por LA EMPRESA. 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.			
Nombre (s) _____			
Cédula o R.U.C _____			
Firma(s) _____			
Fecha de Expiración _____		Para una sola Transacción	

Apéndice 14.-Adendas

El objetivo de este apéndice es el de proveer a todos los participantes de la Red de ACH de un estándar para el formato de Adenda.

La Adenda se registra, en un campo de longitud fija de 140 caracteres alfanuméricos de los cuales se regula en este reglamento la cantidad de caracteres a utilizar para cada adenda.

El Originador utiliza la adenda para enviar información relacionada con la transacción que está creando. Después que el Originador envía su mensaje de transacciones a su Institución Financiera Originadora, las adendas no serán modificadas por participante alguno de la Red de ACH.

La Entidad Financiera Recibidora procesa las transacciones extrayendo de ellas las adendas, las cuales serán enviadas a su correspondiente receptor en un formato previamente establecido según acuerdo entre la EFP y el Cliente.

Las adendas que se manejarán para las transacciones ACH son:

- a) Concepto de la transacción, la cual deberá ser requerida en cada transacción que se inicie en ACH.
- b) Para Transacciones masivas no se requerirá el uso de esta adenda.
- c) La longitud máxima de una adenda de concepto de la transacción será de 30 caracteres.

Concepto de la Transaccion																													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

- d) La segunda adenda que se requerirá esta relacionadas a las transacciones con valor cero, conocidas como pre-notas y tendrá la siguiente estructura:

Monto Maximo											Decimal	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Fecha de Inicio							
DD		MM		AA			
13	14	15	16	17	18	19	20

Fecha de Fin							
DD		MM		AA			
21	22	23	24	25	26	27	28

Recurrencia									
29	30	31	32	33	34	35	36	37	38

Apéndice 15.- Formato de Reclamo Transacciones de Débito

Por este medio, _____ declaro(amos) bajo la gravedad de juramento que he (mos) examinado el estado de cuenta adjunto o _____ (identificar otro documento o notificación remitida por el Banco), correspondiente a la cuenta bancaria No _____ de la cual soy (somos) titular(ares) en el banco _____, en el cual aparece indicado un débito ACH cargado a dicha cuenta el día _____ de _____ de _____ por la cantidad de \$ _____. _____, el cual no fue autorizado por mi (nosotros).

Entiendo (emos) y acepto (amos) que un débito no autorizado significa:

- (i) 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,
- (ii) Una transferencia electrónica de fondos por una cantidad superior que la autorizada, o
- (iii) 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 hiciera el débito. De igual forma entiendo (emos) y acepto (amos) que una transferencia electrónica de fondos iniciada con intenciones fraudulentas por mi (nosotros), por cualquier firma autorizada de la cuenta o por cualquier persona actuando en colusión conmigo (nosotros) o con cualquier firma autorizada de la cuenta, no constituye un débito no autorizado.

De igual forma, declaro (amos) bajo la gravedad de juramento que: (elijá uno)

____ No autoricé (amos), y nunca he autorizado (amos), por escrito a _____ a originar una o más transacciones ACH para debitar fondos de cualquier cuenta en (Banco).

____ Autoricé (amos) a _____ a originar una o más transacciones ACH para debitar fondos de mi cuenta, pero el día _____ de _____ de _____ revoqué (amos) esa autorización notificando a _____ en la manera especificada en la autorización.

____ Autoricé (amos) a _____ originar una o más transacciones ACH para debitar fondos de una cuenta en (Banco) pero:

____ La cantidad debitada excede la cantidad que autoricé (amos) a ser debitada. La cantidad que autoricé (amos) es \$ _____. _____,

____ El débito fue efectuado a mi (nuestra) cuenta en una fecha anterior a la fecha en la cual autoricé (amos) que se hiciera el débito. Autoricé (amos) que se hiciera dicho débito contra la cuenta y no antes del día _____ de _____ de _____. Adicionalmente declaro (amos) también bajo la gravedad de juramento que la transacción de débito no fue originada con intenciones fraudulentas por mi (nosotros) o por cualquier otra persona actuando de acuerdo conmigo (nosotros) y que la firma que estampo (amos) abajo es mi (nuestra) propia firma.

EN FE DE LO CUAL, suscribo (imos) la presente declaración en la ciudad de _____, República _____, el día _____ de _____ de _____.

NOMEFRE

FIRMA

DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN

Apéndice 16.- Estructura del Mensaje- Formato ISO 20022

INTRODUCCION

El presente Apéndice indica los requerimientos para el procesamiento de las transacciones electrónicas, da a conocer las secuencias de los registros y los campos requeridos en un mensaje ACH y una descripción general de los diferentes registros lógicos que contiene un mensaje ISO 20022. Además del diseño del formato de los mensajes.

Las estructuras de los mensajes han sido desarrolladas considerando los estándares ISO (“Organización Internacional para la Estandarización”).

ISO es una federación mundial de organismos nacionales de estandarización que ha desarrollado el estándar ISO 20022 o esquema universal de mensajes para el sector financiero, que permite contar con una plataforma común para desarrollar mensajes en una sintaxis XML estandarizada.

TIPO DE MENSAJES XML UTILIZADOS

CREDITO:

```
<Document xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns="urn:iso:std:iso:20022:tech:xsd:pacs.008.001.02">
  <FIToFICstmrCdtTrf>
```

```
  <GrpHdr>
```

```
    <MsgId>01001300CR150720144800115987YW6ZadL</MsgId>
```

```
    <CreDtTm>2015-07-20T09:35:02</CreDtTm>
```

```
    <NbOfTxs>2</NbOfTxs>
```

```
    <TtlIntrBkSttlmAmt Ccy="NIO">67.86</TtlIntrBkSttlmAmt>
```

```
    <IntrBkSttlmDt>2015-07-20</IntrBkSttlmDt>
```

```
    <SttlmInf>
```

```
      <SttlmMtd>CLRG</SttlmMtd>
```

```
    </SttlmInf>
```

```
    <InstgAgt>
```

```
      <FinInstnId>
```

```
        <Othr>
```

```
          <Id>01001310</Id>
```

```
        </Othr>
```

```
      </FinInstnId>
```

```
    </InstgAgt>
```

```
    <InstdAgt>
```

```
      <FinInstnId>
```

```
        <Othr>
```

```
          <Id>01001310</Id>
```

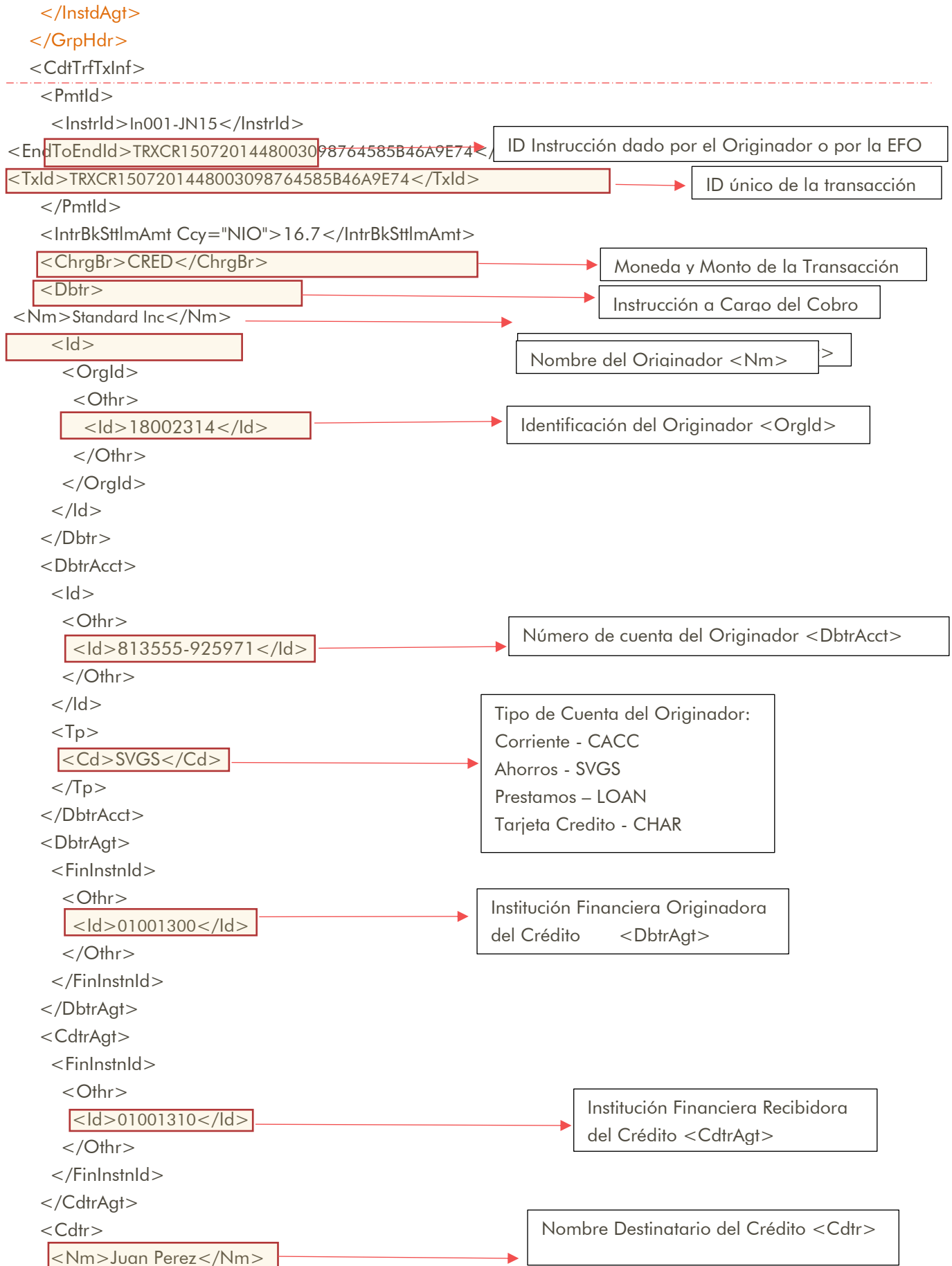
```
        </Othr>
```

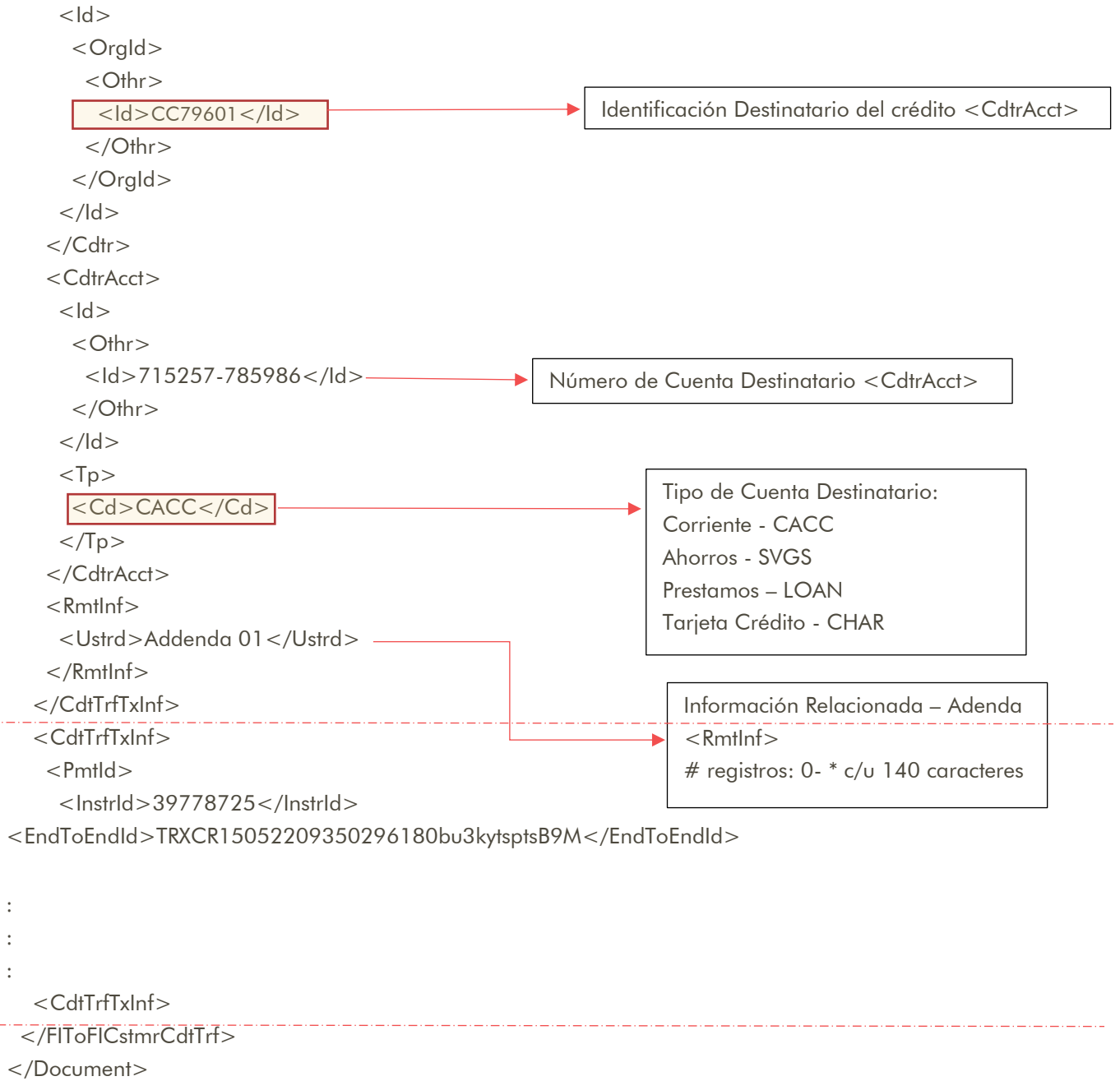
```
      </FinInstnId>
```

Identificador Mensaje CREDITO

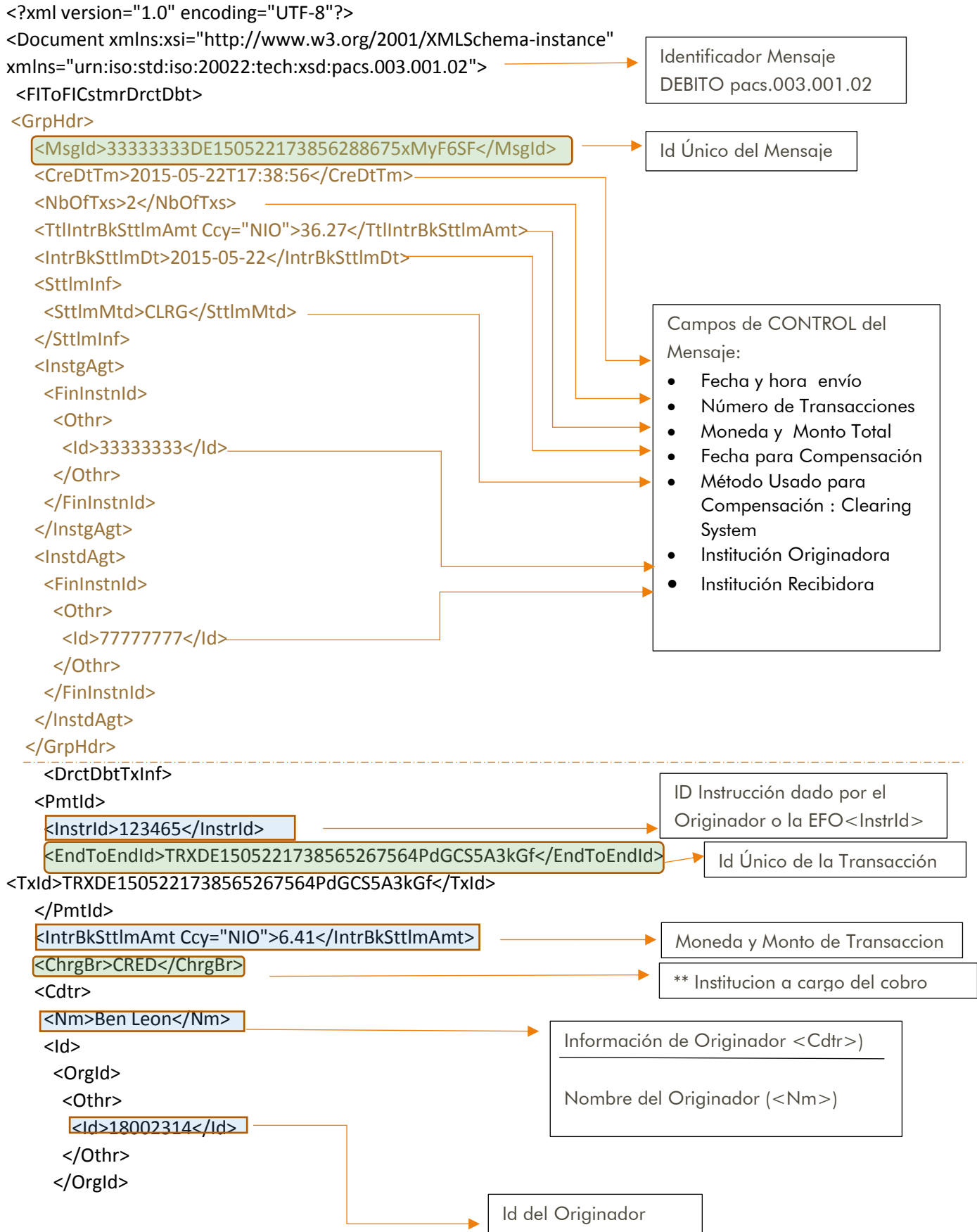
Id Unico Del Mensaje

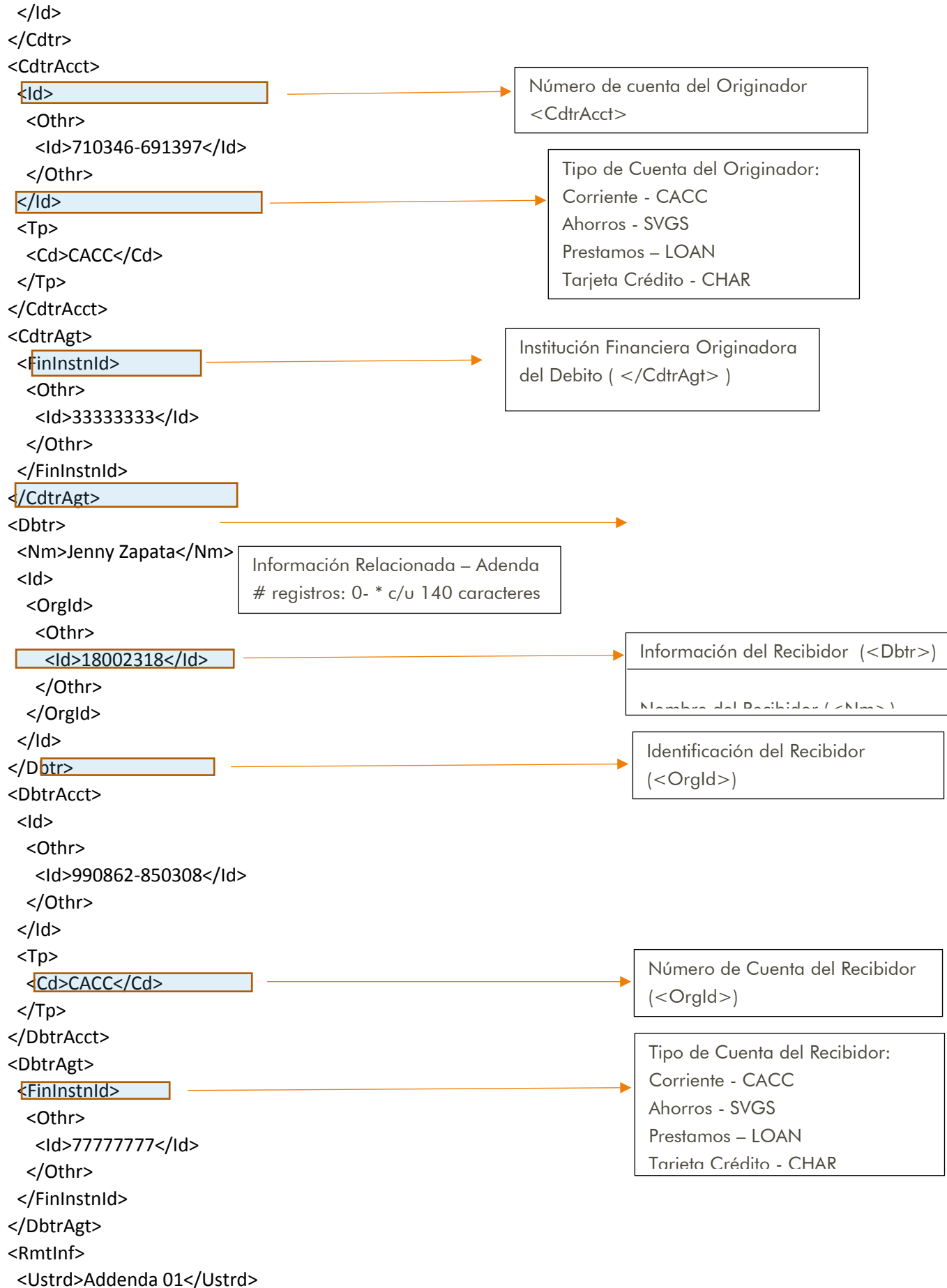
- Campos de CONTROL del Mensaje:
- Fecha y hora envío
 - Número de Transacciones
 - Moneda y Monto Total
 - Fecha para Compensación
 - Método Usado para Compensación : Clearing System
 - Institución Originadora 'EFO'
 - Institución Recibidora 'EFR'





DEBITO






```
<Ustrd>Addenda 02</Ustrd>
</RmtInf>
</DrctDbtTxInf>
</DrctDbtTxInf>
<PmtId>
  <InstrId>39778725</InstrId>
<EndToEndId>TRXCR15052209350296180bu3kytsptsB9M</EndToEndId>
:
:
:
<CdtTrfTxInf>
</FIToFICstmrCdtTrf>
</Document>
```

REPORTES

```

<Document xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns="urn:iso:std:iso:20022:tech:xsd:pacs.002.001.03">
<FIToFIPmtStsRpt>
<GrpHdr>
<MsgId>01001610-STATUSR-150720144819333UH3</MsgId>
<CreDtTm>2015-07-20T14:48:04</CreDtTm>
<InstgAgt>
<FinInstnId>
<Othr>
<Id>01001310</Id>
</Othr>
</FinInstnId>
</InstgAgt>
<InstdAgt>
<FinInstnId>
<Othr>
<Id>01001300</Id>
</Othr>
</FinInstnId>
</InstdAgt>
</GrpHdr>

```

```

<OrgnlGrpInfAndSts>
<OrgnlMsgId>01001300CR150720144800115987YW6ZadL</OrgnlMsgId>

```

```

<OrgnlMsgNmId>pacs.008.001.02</OrgnlMsgNmId>
<OrgnlCreDtTm>2015-02-13T10:44:38</OrgnlCreDtTm>
<OrgnlNbOfTx>5</OrgnlNbOfTx>
<GrpSts>ACCP</GrpSts>
</OrgnlGrpInfAndSts>

```

Estatus del mensaje:
 Aceptado – ACCP
 Pendiente – PDNG

```

<TxInfAndSts>
<OrgnlEndToEndId>TRXCR1507201448003098764585B46A9E74</OrgnlEndToEndId>
<OrgnlTxId>TRXCR1507201448003098764585B46A9E74</OrgnlTxId>
<TxSts>RJCT</TxSts>

```

ID Original de la transacción

```

<StsRsnInf>
<Rsn>
<Cd>002</Cd>
</Rsn>
<AddtlInf>Account Val Detail</AddtlInf>

```

Estatus del mensaje:
 Aceptado – ACCP
 Pendiente - PDNG
 Rechazado – RJCT * Razón
 (- P n n ~)

```

<OrgnlTxRef>
<IntrBkSttlmAmt Ccy="NIO">0.30</IntrBkSttlmAmt>
<Dbtr>
<Nm>Standard Inc</Nm>
</Dbtr>
<DbtrAcct>
<Id>
<Othr>
<Id>98765</Id>

```

Información Original de la transacción

Información Original de la transacción

```
</Othr>
</Id>
</DbtrAcct>
<Cdtr>
  <Nm>OT</Nm>
</Cdtr>
<CdtrAcct>
  <Id>
    <Othr>
      <Id>7895481</Id>
    </Othr>
  </Id>
</CdtrAcct>
</OrgnlTxRef>
</TxInfAndSts>
</TxInfAndSts>
:
:
:
</FIToFIPmtStsRpt>
</Document>
```

Campos obligatorios en un Mensaje de Pago

El mensaje de Pagos se divide en 4 etapas así:

- 1- **Creación:** Enviado por Entidad Originadora a Cámara de Compensación.
- 2- **Recepción:** Enviado por Cámara de Compensación a Entidad Recibidora.
- 3- **Aplicación:** Enviado por Entidad Recibidora a Cámara de Compensación.
- 4- **Confirmación:** Enviado por Cámara de Compensación a Entidad Originadora.

CAMPOS PARA EL ENCABEZADO DEL MENSAJE			
Etapa s	CAMPOS	DESCRIPCION	CONTENIDO Ejemplo
1-2	Tipo	Valor estándar que identifica si el mensaje creado es Crédito o Débito. Ej: Para envío crédito se utiliza : pacs.008.001.02 y para Debito : pacs.003.001.02	xmlns="urn:iso:std:iso:20022:tech:xsd:pacs.008.001.02">
3-4		Valor estándar que identifica si el mensaje de respuesta es crédito o débito. Ej: Para envío crédito se utiliza : pacs.002.001.03 y para debito: pacs.002.001.03	
1-2	ID MENSAJE	1 - 2: Valor único, asignado automáticamente por la aplicación a cada mensaje creado. Nota: El Id cambia cuando el mensaje es rechazado en la Cámara de Compensación	<Msgld>01001240 CR15031214200003 2087w6Y7ymK</Ms gld>
3		3: Valor único , asignado automáticamente por la aplicación a cada mensaje confirmando por la Entidad Recibidora hacia el ACH	<Msgld>01001030- STATUSR- 150312141915794S FR</Msgld>
4		4: Valor único , asignado automáticamente por la aplicación a cada mensaje confirmando por el ACH a la Entidad Originadora	<Msgld>01001610- STATUSR- 150312142011720J WQ</Msgld>
1 - 4: Varia C/U	Fecha y Hora del Mensaje	Valor asignado según el momento de creación, recepción, aplicación o confirmación del mensaje	<CreDtTm>2015- 03- 12T14:20:00</CreDt Tm>
1 -4: Igual	Número de Transacciones	Valor asignado con el número de transacciones en el mensaje	<NbOfTxs>2</NbO fTxs>
1 -2: Igual	Monto Total de Transacciones	Valor asignado con el monto total de las transacciones en el mensaje y Moneda	<TtlIntrBkSttlmAmt Ccy="HNL">0.03</T tlIntrBkSttlmAmt>
1 -2: Igual	Fecha Compensación para el mensaje	Fecha por default es la misma fecha de envío	<IntrBkSttlmDt>2015 -03- 12</IntrBkSttlmDt>
1 -2: Igual	Método de Compensadora	Valor que define el método definido para la compensación de las transacciones de los mensajes.	<SttlmMtd>CLRG</ SttlmMtd>
1 -4	Entidad Origen	1 - 2: Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Originadora del mensaje. 3 - 4: Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Recibidora del mensaje	<InstgAgt> <FinInstnld> <Othr> <Id>01001240</Id >
1 -4	Entidad Recibidora	1 - 2: Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Originadora del mensaje. 3 - 4: Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Recibidora del mensaje	<InstdAgt> <FinInstnld> <Othr>

			<Id>01001030</Id> >
3 - 4	Datos Originales del Mensaje	Valores iniciales enviados en el mensaje creado por la entidad Originadora hacia la Cámara	<OrgnlGrplnfAndSts> > <OrgnlMsgld>0100 1240CR1503121420 00032087w6Y7ymK </OrgnlMsgld> <OrgnlMsgNmlId>pa cs.008.001.02</Org nlMsgNmlId> <OrgnlCreDtTm>20 15-03- 12T14:20:06</Orgnl CreDtTm> <OrgnlNbOfTxs>2< </OrgnlNbOfTxs>
3 - 4	Status del Mensaje	Valor estándar que identifica si el mensaje ha sido procesado, está pendiente o fallo.	<GrpSts>ACCP</Gr pSts>
2	Código y Descripción del Rechazo	Campo presente únicamente si el mensaje es rechazado en la Entidad Compensadora.	<StsRsnInf> <Rsn> <Cd>1051</Cd> </Rsn> <AddtlInf>Monto del mensaje excede el monto disponible para la liquidez actual.</AddtlInf> </StsRsnInf>
CAMPOS PARA CADA TRANSACCION DEL MENSAJE			
	CAMPOS	DESCRIPCION	CONTENIDO Ejemplo
1 - 4: Iguale	Id de Transacción	Valor único , asignado automáticamente por la aplicación a cada transacción en un mensaje de respuesta	<EndToEndId>TRXCR 1503121420001508 7N9vycJrzDbH9P</E ndToEndId>
3 - 4	Datos Originales Id Transacción	Valores iniciales enviados en el mensaje creado por la entidad Originadora hacia la Cámara	<TxInfAndSts> <OrgnlEndToEndId> TRXCR15031214200 015087N9vycJrzDbH 9P</OrgnlEndToEndI d> <OrgnlTxld>TRXCR1 5031214200015087 N9vycJrzDbH9P</Or gnlTxld>
3 - 4: Iguale	Status de la Transacción	Valor estándar que identifica si la transacción ha sido procesada, está pendiente o fallo.	<TxSts>ACCP</TxSt s>

3 -4: Igual	Código y Descripción del Rechazo	Campo presente únicamente si la transacción es rechazada en la Entidad Recibidora.	<StsRsnInf> <Rsn> <Cd>002</Cd> </Rsn> <AddtlInf>Receiver Account Val Detail Blocked</AddtlInf> </StsRsnInf>
1 -4: Igual	Moneda y Monto de la transacción	Valor asignado con el monto de la transacción en el mensaje y Moneda	<IntrBkSttlmAmt Ccy="HNL">0.01 </IntrBkSttlmAmt>
1-2 : Igual	Entidad a Cargo del costo de la Transacción	Campo mandatorio del estándar para identificar cual entidad estaría a cargo del costo por el procesamiento de la transacción	<ChrgBr>CRED</ChrgBr>
1 -4: Igual	Originador	Nombre de la compañía que origina el mensaje. Nota: <Dbtr> para Mensaje Crédito o <Cdtr> para Mensaje Débito	<Dbtr> <Nm>Escorpion Ltda</Nm>
1 -4: Igual	Cuenta Originador	Número de Cuenta del Originador. Nota: <DbtrAcct> para Mensaje Crédito o <CdtrAcct> para Mensaje Débito	<DbtrAcct> <Id> <Othr> <Id>45646541</Id>
1 -2: Igual	Entidad Origen	Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Originadora del mensaje. Nota: <DbtrAgt> para Mensaje Crédito o <CdtrAgt> para Mensaje Débito	<DbtrAgt> <FinInstnId> <Othr> <Id>01001240</Id>
1 -2: Igual	Entidad Recibidora	Valor asignado con el ID definido en la aplicación para la entidad financiera Receptora del mensaje. Nota: <CdtrAgt> para Mensaje Crédito o <DbtrAgt> para Mensaje Débito	<CdtrAgt> <FinInstnId> <Othr> <Id>01001030</Id>
1 -4: Igual	Nombre Recibidor	Nombre de la compañía o persona que recibe el mensaje. Nota: < Cdtr > para Mensaje Crédito o <Dbtr> para Mensaje Débito	<Cdtr> <Nm>ColteFIN</Nm> </Cdtr>
1 -4: Igual	Cuenta Recibidor	Número de cuenta de la compañía o persona que recibe el mensaje. Nota: < CdtrAcct > para Mensaje Crédito o <DbtrAcct> para Mensaje Débito	<CdtrAcct> <Id> <Othr> <Id>1151-87</Id> </Othr> </Id> </CdtrAcct>

Nota: Las casillas en color anaranjados identifican los campos que deben ser definidos o ingresados en el proceso de Originación por parte de los usuarios de PayExpedite Cliente.

Longitud Máxima de los campos en un mensaje de Pago

A. A ingresar por parte del Originador – Banco Originador

CAMPOS PARA EL ENCABEZADO DEL MENSAJE				
CAMPOS	Tipo	Max Longitud	Mandatorio	CONTENIDO Ejemplo
Entidad Origen OriginatingBankId	String	20	SI	<InstgAgt> <FinInstnId> <Othr> <Id>01001240</Id>
Entidad Recibidora ReceivingBankId	String	20	SI	<InstdAgt> <FinInstnId> <Othr> <Id>01001030</Id>
CAMPOS PARA CADA TRANSACCION DEL MENSAJE				
CAMPOS	Tipo	Max Longitud	Mandatorio	CONTENIDO Ejemplo
Monto de la transacción Amount	Decimal / Numeric [20,2]	18 enteros y 2 decimales	Si	<IntrBkSttlmAmt Ccy="HNL">0.01</IntrBkSttlmA mt>
Nombre Originador OriginatorName	String	100	SI	<Dbtr> <Nm>Escorpion Ltda</Nm>
Id Originador OriginatorId	String	35	NO	<OrgId> <Othr> <Id>18002314</Id> </Othr> </OrgId>
Cuenta Originador OriginatorAccount	String	34	SI	<DbtrAcct> <Id> <Othr> <Id>45646541</Id>
Tipo de Cuenta Originador AccountType	List	N/A	NO	<Tp> <Cd>SVGS</Cd> </Tp>
Nombre Recibidor RecipientName	String	100	SI	<Cdtr> <Nm>Juan Perez</Nm>
Cuenta Recibidor DestinationAccount	String	34	SI	<CdtrAcct> <Id> <Othr> <Id>1151-87</Id> </Othr> </Id> </CdtrAcct>
Identificación Recibidor ReceivingId	String	35	No	<OrgId> <Othr> <Id>CC79601</Id> </Othr>
Tipo de Cuenta Recibidor Destination AccountType	List	N/A	NO	<Tp> <Cd>CACC</Cd> </Tp>
Id de Instrucción InstructionIdentification	String	35	NO	<InstrId>In001-JN15</InstrId>

Información Relacionada con el pago RemittanceInformation	String	140	NO	<RmtInf> <Ustrd>Addenda 01</Ustrd> </RmtInf>
---	--------	-----	----	---

B. A ingresar por parte del Banco Recibidor

CAMPOS ADICIONALES PARA RESPUESTA DE ACEPTACION O DE RECHAZO DE TRANSACCION DEL MENSAJE (HOST DEL BANCO RECIBIDOR)				
CAMPOS	Tipo	Max Longitud	Mandatorio	CONTENIDO Ejemplo
Estatus Status	List	N/A	SI	<TxSts>RJCT</TxSts> >
Código del Rechazo	String	4	NO	<Cd>002</Cd>
Descripción del Rechazo	String	105	NO	<AddtlInf>Receiver Account Val Detail Blocked</AddtlInf>