

Manual de Buenas Prácticas de Pasarelas de Pago en Colombia





Manual de Buenas Prácticas de las Pasarelas de Pago en Colombia **Observatorio eCommerce**

Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

Rivier Gómez
Subdirector de Comercio Electrónico

Eileen Mauren Fajardo
Coordinadora e-Commerce

Eugenio Ignacio Sánchez
Profesional Especializado

Camilo Andrés Ramírez
Profesional Especializado

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

Victoria Eugenia Virviescas
Presidente Ejecutiva

María Elvira Castrillón
Gerente Operaciones

Equipo del Observatorio

Juliana Carmona
Gerente de Operaciones

Diana Marcela Rey.
Directora Técnica

Todos los derechos reservados. © 2018. Bogotá, Colombia
Autor: Erick Rincón Cárdenas, abogado de la Consultora RINCON CARDENAS & MORENO.

NDICE

I. Presentación

II. Panorama de las pasarelas de pago en Colombia

- a. Alcance de sus funciones
- b. Clases de pasarelas de pago.
- c. Funcionamiento de las pasarelas de pago.
- d. Riesgos asociados al funcionamiento
- e. Medidas de protección frente a los riesgos
- f. Marco normativo de las Pasarelas de Pago en Colombia

III. Propuesta de Buenas Prácticas de las Pasarelas de Pago.

- a. Antecedentes de la propuesta
- b. Principios Fundamentales.
 - i. Información.
 - ii. Transparencia.
 - iii. Confianza.
 - iv. Fidelidad.
 - v. Privacidad.
 - vi. Seguridad.
 - vii. Orientación al cliente.
 - viii. Respeto al marco legal y regulatorio vigente.
- c. Medidas de protección frente a los riesgos.
- d. Dimensiones de las Buenas Prácticas para los proveedores de Pasarelas de pago.
 - i. Seguridad respecto del recurso humano.
 - ii. Políticas y estándares en procesos y procedimientos.
 - iii. Seguridad de la información.
 - iv. Capacitación y concienciación.
 - v. Seguridad física.
 - vi. Continuidad del negocio.
 - vii. Valoración de los riesgos.
 - viii. Idoneidad.

IV. Glosario

V. Anexos

1. Presentación

Desde el año 2017, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (MinTic) y la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), con el apoyo administrativo de la Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada (RENATA), decidieron aunar esfuerzos para crear el Observatorio eCommerce. Esta iniciativa público - privada, cuya prioridad es generar información confiable para la toma de decisiones que favorezcan la penetración del comercio electrónico entre la población colombiana, definió en su Plan Estratégico la necesidad de generar, desarrollar investigaciones cualitativas y cuantitativas sobre la realidad económica y jurídica del comercio electrónico en Colombia.

En concordancia con este propósito, este documento presenta los resultados de la consultoría realizada por la firma Rincón Cárdenas & Moreno, que durante el primer semestre del año 2018 tuvo la misión de analizar el funcionamiento de las pasarelas de pago en Colombia, como actor clave de la fase de gestión de pagos de la cadena de valor del comercio electrónico, para proponer recomendaciones que garanticen y generen confianza sobre la actividad comercial de estos proveedores.

Esta propuesta se realizó a partir de la experiencia previa que tiene la CCCE frente al tema, en particular a partir de las conclusiones planteadas por tres insumos técnicos: el *Mapeo del pago electrónico a través de tarjetas de crédito*, contratado por la Cámara de Comercio Electrónico de la mano de Asobancaria y realizado por la consultora Cross Border Technology. El segundo insumo corresponde al estudio técnico que permitió identificar 97 oportunidades de mejora al esquema de operación del pago electrónico para la adopción de medidas de gestión idóneas y seguras. El tercer insumo generado por las comisiones de Pagos y Antifraude, Gobierno y Regulación de la CCCE, que a lo largo del año 2017 definieron algunos lineamientos para la adopción de buenas prácticas de las pasarelas de pago en Colombia.

A partir del análisis de estos antecedentes, el Observatorio avanzó en una fase de diagnóstico con los actores del ecosistema que permitió identificar de primera mano las inquietudes y recomendaciones relativas al funcionamiento de las pasarelas de pago en Colombia. En total, se realizaron más de diez reuniones con entidades del gobierno, la banca, redes procesadoras de pago y pasarelas, entre las se estableció un diálogo directo con Asobancaria, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera, Visa, Incocrédito, ACH, Banco de Occidente, Banco Davivienda, MasterCard, Mercado Pago, Avisor y Pagosonline.

Igualmente, en el marco de esta consultoría, se realizó un estudio de las conductas que han sido consideradas a nivel internacional como prácticas idóneas en el desarrollo de las actividades que realizan los operadores de pasarelas de pago. Este análisis está consignado en el documento

Benchmark Internacional de Buenas prácticas, anexo al final de este Manual y que, a través de la revisión de 18 documentos de leyes, regulaciones y pautas generados en la Unión Europea y Estados Unidos, permitió conocer los alcances de los estándares de funcionamiento de las pasarelas de pago como responsables del almacenamiento de información, procesamiento y transmisión del pago correspondiente a las operaciones de venta en línea.

Tras este diagnóstico de los antecedentes técnicos, la consulta a las fuentes de información directa y la revisión de la literatura internacional, este Manual presenta 58 recomendaciones prácticas sobre la seguridad respecto del recurso humano, los estándares en procesos y procedimientos, la seguridad de la información, la capacitación y la concientización, la seguridad física, la continuidad del negocio y la idoneidad, que se espera sean adoptadas por los proveedores de las pasarelas de pago.

El Observatorio eCommerce con este Manual ofrece una herramienta técnica que busca apoyar la toma de decisiones de los actores estratégicos involucrados en el funcionamiento de las pasarelas de pago. Invitamos a todas las empresas operadoras del pago registradas en Colombia a adoptar las recomendaciones establecidas en este Manual de Buenas Prácticas.

Observatorio eCommerce

2. Panorama de las Pasarelas de pago en Colombia

El término Pasarela de Pago se encuentra irremediablemente unido al pago con tarjetas de crédito o débito empleados en internet desde sus inicios comerciales, y es conocido también como *Gateway de pago*, *payment Gateway* o TPV virtual por su similitud con los Terminales Punto de Venta empleados en cualquier establecimiento comercial para efectuar compras con dichas tarjetas. No obstante, a través de las pasarelas de pago, también se procesan pagos con tarjetas débito y pagos en efectivo en los diferentes puntos de pago, pero, para efectos del presente manual de Buenas Prácticas, el Observatorio eCommerce sólo busca analizar y promover la reflexión sobre la regulación de aquellos pagos que se realizan netamente por medios electrónicos.

Su uso en internet se ha extendido gracias a los servicios de TPV (Terminal Punto de Venta), las cuales son entregadas por redes a los comercios, para que las pasarelas que éstos autoricen, las configuren en los Gateway para el enrutamiento. Las entidades bancarias entonces, no proporcionan plataformas que incorporen el proceso de pago en la tienda virtual, únicamente se limitan a participar en la afiliación de adquirencia no presente y a llevar a cabo el abono de los recursos.

Los operadores de dichas pasarelas de pagos deben garantizar no sólo la seguridad de las transacciones que se realizan por este medio, sino además la calidad en la prestación de los servicios, el buen uso de la información, la integridad y disponibilidad de esta, y en general, una buena operatividad en la actividad que realiza, para lo cual deben emplear ciertos sistemas y protocolos de seguridad que garanticen los factores mencionados.

Si bien actualmente las pasarelas de pago no son entidades vigiladas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, debido al fuerte impacto que están teniendo en el comercio, se está buscando su regulación en forma indirecta a través de las entidades que las vigilan o el mismo sector al cual suministran servicios. A este efecto, la Circular Externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia Financiera, imparte obligaciones asociadas a los canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros y realización de operaciones; así como sobre el soporte al momento de la realización de operaciones monetarias introduciendo los conceptos de ambiente de venta presente, ambiente de venta no presente y entidades administradoras de pasarelas de pago.

El objetivo de este Manual de Buenas Prácticas es servir como guía de conducta para los operadores de pasarelas de pago en Colombia, en su actividad comercial desarrollada a través de medios electrónicos.

El entorno digital se ha convertido en el escenario propicio para las transformaciones de los modelos de negocios, la competitividad de las empresas y la inserción en los mercados internacionales, lo cual requiere del operador de pasarelas de pago un conocimiento del ecosistema digital, de sus riesgos legales y de la manera de mitigarlos. En ese orden de ideas, el presente documento tiene como objetivos específicos los siguientes:

- a. Proporcionar lineamientos de conductas deseables en las actividades desarrolladas por los operadores de pasarelas de pago, en su actividad dentro del comercio electrónico. El respeto y observancia de los participantes en el mercado, contribuirá en gran medida a un ecosistema sano, lo cual debe redundar en el interés y confianza tanto del público, como de las entidades gubernamentales llamadas a intervenir el sector;
- b. Dotar a los operadores de pasarelas de pago, de herramientas básicas para participar de la economía digital permitiendo que el proceso de transformación digital se lleve a cabo dentro de parámetros legales y regulatorios que mitiguen los riesgos del negocio;
- c. Sugerir algunas pautas prácticas basadas en el desempeño exitoso y adecuado de negocios electrónicos.

I. Pasarelas de pago y proveedores.

La pasarela de pago, *payment gateway*, *gateway* de pago o TPV virtual es el servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico, con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos (en línea), ventas en línea al detalle, negocios con presencia física y en línea simultáneamente o negocios tradicionales. Es el equivalente de un terminal punto de venta (TPV) físico ubicada en la mayoría de los almacenes al detalle.

Las pasarelas de pago cifran información sensible y datos de los clientes, como los números de tarjetas de crédito o débito, para garantizar que la información pasa en forma segura entre el cliente y el vendedor. Con el cifrado se envían los datos protegidos lo que evita que sean captados por terceros. Para cifrar los datos, se utiliza el sistema TLS (*Transport Layer Security*).

a. Clases de pasarelas

- i. **Pasarela Gateway.** El dinero llega directamente a las cuentas del comercio que vende el producto o servicio. El modelo Gateway permite la disponibilidad inmediata de recursos en las cuentas del comercio. Los costos asociados a cada esquema y los incentivos al control de fraude son otros factores para tener en cuenta al momento de seleccionar el modelo. No obstante, este modelo requiere