

Guía de preguntas frecuentes (FAQ)

Plataforma Interoperable GMF





¿Cuáles son los productos que hacen parte de la exención GMF por 350 UVT?

Los productos que aplican para la exención GMF por 350 UVT son: cuentas de ahorro (incluyendo cuentas pensionales), depósitos de bajo monto y tarjetas prepago.



¿Las cuentas de depósito de bajo monto seguirán siendo exentas de GMF o esta condición cambia con esta reforma tributaria?

Las entidades que administren depósitos de bajo monto, seguirán controlando el valor mensual de la exención de 65 UVT de la cual goza este producto y de 41 UVT para las cuentas pensionales. Una vez el titular supere el valor de esta exención mensual, la entidad transmitirá a la nueva Plataforma GMF los movimientos financieros que realice el titular desde este producto y que ya excedieron la exención mencionada, para ser tenidos en cuenta bajo la exención de los 350 UVT.



¿Cuáles son las transacciones que se deben transmitir para el proceso de Consulta GMF de la Plataforma Interoperable GMF?

La exención que es administrada y controlada por la Plataforma Interoperable GMF es la que se encuentra descrita en el numeral 1, del artículo 879 del estatuto tributario y modificada en el artículo 56 de la reciente Reforma Tributaria.

Cada entidad es la responsable de identificar y transmitir al proceso de consulta GMF únicamente aquellas transacciones que son sujetas de la exención GMF por 350 UVT. Las definiciones sobre las transacciones o titulares que son sujetos de esta exención están enmarcadas en las políticas/ definiciones tributarias de cada entidad asociadas a la administración GMF y las diferentes exenciones dispuestas en el Estatuto Tributario. Por lo anterior, la entidad deberá validar estas definiciones directamente con su equipo tributario y legal.

Asimismo, las transacciones reportadas al proceso de consulta GMF deben estar aprobadas/ autorizadas por la entidad.



¿Cuál es la información de la transacción que se debe transmitir para el proceso de consulta de la exención GMF por 350UVT?

La información que las entidades remiten a TransUnion para el proceso de consulta de la exención GMF por 350UVT corresponde a:

- **Información del titular:** tipo, número de documento, dígito de verificación.
- **Información del producto desde el que se origina la transacción:** tipo y número de producto.
- **Información de la transacción:** tipo de transacción, descripción, fecha y hora de la transacción, fecha y hora de utilización, monto total GMF, monto aplicable GMF, indicador, transacción parcial, entre otros...

El detalle de los campos, estructuras y formatos se comparten en la documentación técnica entregada a las entidades.



¿Cómo se debe transmitir el código de la transacción?

Cada entidad deberá asignar un código único para cada transacción acorde a sus políticas internas. Este código debe ser único para la entidad financiera y el titular.



¿Se debe compartir el nombre del titular que realiza la transacción? ¿De qué forma?

El campo, nombre del titular, no hace parte de la información a transmitir. La identificación del titular se realizará a través del tipo y número del documento.



¿Qué es una transacción parcial? ¿En cuales escenarios puede aplicar para cada uno de los tipos de producto?



Para las **transacciones tipo débito**, identifica si a la transacción le aplica parcialmente exención por 41 o 65 UVT, el cual se puede tipificar mediante el indicador respectivo:

- **Código 0-transacción no parcial:** aplica para el tipo de producto:
1-cuenta de ahorros
- **Código 1-transacción parcial:** aplica para los tipos de producto:
2-depósito bajo monto
3-tarjeta prepago
4-cuenta pensional

Escenario

Para **transacciones débito** del producto 2- depósito de bajo monto o 4-cuenta pensional, cuando la entidad identifique que se supera el monto de los 65 UVT y 41 UVT respectivamente, debe empezar a transmitir a TU, podría pasar que la primera transacción que se reporta no alcanzó a ser aplicada en su totalidad en el control de los 65 o 41 UVT, por lo tanto, se debe enviar el monto parcial a aplicar a la consulta de la exención GMF por 350UVT



Para las **transacciones tipo reintegro**, si se requiere aplicar un reintegro parcial a una transacción débito el indicador debe ir diligenciado: **Código 1-transacción parcial**, de lo contrario debe ir diligenciado: **Código 0-transacción no parcial**.

Escenario

Para **transacciones de reintegro**, cuando es un fraude, devolución u otro concepto de reintegro y no aplica al monto total, se debe enviar el monto parcial y el indicador de transacción 1-transacción parcial.



Para las **transacciones tipo reverso**, no se manejan transacciones parciales y por lo tanto el indicador no aplica.

Escenario

Para **transacciones reverso**, no se manejan parciales.



¿Cómo se puede anular el efecto de una transacción?

Se realiza a través de las novedades tipo reverso (mismo día) y reintegro (día posterior del reporte de la transacción) las cuales deberán ser informadas a través de los archivos que transmiten las entidades a TU.



¿Qué es el monto aplicable a GMF?

Especifica el valor total o parcial de la transacción o movimiento financiero débito que aplica para el proceso de consulta para la exención GMF por 350 UVT.



¿Diferencias entre monto total GMF y monto aplicable GMF?

El monto aplicable GMF corresponde el monto de la transacción por el cual se debe hacer la consulta GMF y el monto total GMF, solo se debe enviar diligenciado, cuando en el monto aplicable GMF se reporta como un monto parcial de la transacción. En ningún caso se toma el monto total GMF de la transacción para el cálculo, es un dato informativo, sobre el cual la única validación que se genera cuando se envía, es que sea mayor al monto aplicable GMF.

- Si se remite un **débito** para el cual se indica en el campo transacción parcial 1-transacción parcial, se deben reportar ambos campos, en donde el monto aplicable GMF debe ser menor al monto total GMF.
- Si se remite un **débito** para el cual se indica en el campo transacción parcial 0-transacción no parcial, se debe reportar solo el campo monto aplicable GMF, el monto total GMF debe llegar vacío.
- Para **reintegros parciales**: Si se remite un reintegro para el cual se indica en el campo transacción parcial 1-transacción parcial, se deben reportar ambos campos, en donde el monto aplicable GMF (corresponde al monto a reintegrar) debe ser menor al monto total GMF.
- Si se remite un **reintegro no parcial** para el cual se indica en el campo transacción parcial 0-transacción no parcial, se debe reportar solo el campo monto aplicable GMF (corresponde al monto a reintegrar), el monto total GMF debe llegar vacío.
- Para **reversos** no aplican valores parciales a reversar, por lo tanto, el indicador de transacción parcial puede llegar en 0-transacción no parcial o vacío y el monto total GMF debe llegar vacío.



¿Cómo se realiza el proceso de consulta de exención GMF por 350 UVT?

El proceso de consulta de exención GMF consiste en identificar si la transacción realizada por el titular goza del beneficio de la exención GMF por 350 UVT o si, por el contrario, la entidad debe efectuar la retención del Gravamen. Esta consulta se realiza para cada una de las transacciones que remiten las entidades asociadas a cada titular.

Esta consulta se realiza por orden cronológico de fecha y hora en que la entidad aprueba/ autoriza la transacción (Fecha y hora transacción). En el proceso, cada titular tiene un ordenamiento y procesamiento por orden cronológico de las transacciones realizadas durante el día.

Como respuesta a esta consulta, se indica para cada transacción si le aplica o no la exención GMF, el valor base de GMF y el valor GMF sugerido.



¿Cómo se comportan y gestionan los reintegros de las transacciones?

Las transacciones que se envían a TransUnion para el proceso de consulta GMF son únicamente aquellas que se encuentran en estado Autorizado/ Aprobado por la entidad.

Se entiende por reintegro al proceso en el que las entidades realizan la devolución total o parcial del valor de la transacción a los titulares por diferentes conceptos tales como fraude, operación no solicitada, proceso insatisfactorio, entre otros. En este caso, las entidades realizarán los análisis internos correspondientes y determinarán las transacciones que requieran ser reintegradas al titular.

Para la correcta aplicación de los reintegros de las transacciones, las entidades deberán remitir el ID de la transacción que está sufriendo el reintegro (transacción original).

Lo anterior, se debe a que los reintegros se aplican sobre la fecha y hora en que se realizó la transacción original y se genera la actualización del valor del acumulado y disponible GMF para las transacciones posteriores, generando que transacciones no exentas cambien su estado a exentas.



¿Cuál es el manejo que se le da a los reintegros de un mes a otro?

La definición y aprobación sobre la gestión de los reintegros se realizó en conjunto con las entidades promotoras, con el propósito de tener un proceso estándar para el manejo de estas novedades. Esta definición incluye reintegros con retrofecha del mismo mes/año y hasta 5 años hacía atrás, en la medida que se vaya construyendo el histórico de transacciones en TU.

Esto generará un recálculo del monto acumulado y monto disponible GMF junto con la validación de valores a reintegrar en las transacciones donde aplica, no solo para la transacción reintegrada, sino para todas las transacciones a continuación de esta, para el año mes correspondiente a la transacción débito. Esto se informará a la entidad que remita el reintegro y entidades con transacciones afectadas por el mismo, teniendo presente la reserva bancaria.



¿Qué diferencia hay entre un reintegro y un reverso?

Los reversos son aquellos que después de ser aprobada una transacción la entidad realiza la eliminación de esta el mismo día como respuesta a una novedad presentada en el producto y los reintegros corresponden al proceso en el que las entidades realizan la devolución total o parcial del valor de la transacción a los titulares por diferentes conceptos tales como fraude, operación no solicitada, proceso insatisfactorio, entre otros. En este caso, las entidades realizarán los análisis internos correspondientes y determinarán las transacciones que requieran ser reintegradas al titular.

Por lo anterior, los reversos se realizan el mismo día en que se hizo la transacción (anulación) mientras que los reintegros pueden darse días o meses posteriores a la fecha en que se hizo la transacción.



¿De qué forma se entregarán los resultados de la consulta a las entidades?

La respuesta de la consulta de cada ciclo de procesamiento generará respuestas para cada una de las transacciones que haya remitido la entidad para el ciclo de procesamiento. El proceso entregará **diariamente** los siguientes archivos como resultado:

- Transacciones exentas de GMF
- Transacciones no exentas de GMF
- Novedades (reintegros)
- Titulares que superan el tope
- Control de registros (transacciones recibidas, transacciones procesadas, transacciones no procesadas, etc)
- Inconsistencias (informativas y correctivas)



¿Cómo se reportan y procesan las transacciones de días anteriores o del mes anterior?

La entidad deberá transmitir la fecha (o fechas) de la transacción de la siguiente forma:

- **Fecha y hora de transacción:** corresponde a la fecha y hora en la cual la entidad aprobó/ autorizó la transacción. Para el caso de las transacciones internacionales, esta fecha corresponde a la fecha en que la red reporta que la transacción está en firme. Esta es la fecha que se tiene en cuenta para la consulta GMF.
- **Fecha y hora utilización:** corresponde a la fecha real del movimiento financiero realizado por el titular.

Estas fechas pueden ser iguales o diferentes, en todo caso la información de estas fechas debe ser consistente con la información que visualizan los titulares a través de los diferentes canales de las entidades (extractos, Sucursal virtual, oficina, entre otros).

La plataforma toma la información del campo, fecha y hora de la transacción para el proceso de consulta GMF de acuerdo con el mes correspondiente a esta fecha. Asimismo, las entidades tienen un plazo de 15 días calendario para transmitir la información de transacciones de forma extemporánea.



¿Estará disponible un informe donde el titular pueda consultar los cobros que hicieron las diferentes entidades?

El titular podrá ver las transacciones y montos aplicables de GMF mediante **Tu Actividad de Crédito** del mes anterior y el mes actual.



¿Estará disponible un informe donde las entidades pueden consultar el total de consultas reportadas por los titulares?

Las entidades si lo podrán hacer mediante la Consulta Online.



¿Cuál es el medio oficial para que el titular solicite el extracto o estos movimientos?

los titulares contarán con el aplicativo web **Tu Actividad de Crédito** donde podrán consultar todas las transacciones que han sido parte del proceso de consulta GMF, incluyendo el detalle de si fueron exentas o no exentas, así como la entidad que ha remitido esta información.

Ver "Anexo Modelo de Atención"



¿Cuál es la ruta de la llave pública de stransfer para los ambientes UAT y producción?

La llave pública de stransfer estará ubicada en la carpeta **Herramientas** y con esta llave las entidades podrán realizar el proceso de encriptación de los archivos.



¿Cuáles son las rutas de cargue y entrega de los reportes?

Los usuarios autorizados de cada entidad deberán cargar en Stransfer los archivos en las carpetas:

- **Carpeta cargue archivos de entrada:** /GMF/Consultas
- **Carpeta entrega archivos de resultados:** /GMF/Resultados
- **Carpeta entrega de reportes:** /GMF/Reportes



¿Se deben cifrar los archivos para el cargue?

Todos los archivos que se transfieran entre la entidad y TransUnion deben estar encriptados a través del método de Encriptado PGP - El único canal de transmisión de información aprobado por TransUnion es STRANSFER.



¿Existe un límite de usuarios a crear en Stransfer? de ser así, ¿cuál es el límite?

No hay límite técnicamente, pero todos los usuarios deben estar asociados a un correo corporativo de una persona que sea miembro de la entidad, mas no a un correo general.



¿Cómo es el proceso para la transmisión de los archivos?

- **Ingresar a la plataforma GMF:** la entidad ingresará al sitio seguro para la transmisión segura de información llamada Stransfer a través de las credenciales de acceso único asignadas por TransUnion.
- **Transmitir información de transacciones:** una vez se ingresa al sitio seguro, la entidad cargará el o los archivos con la información de las transacciones en la carpeta correspondiente para el proceso GMF acorde a la estructura y formatos definidos.



¿Expirarán las contraseñas?, ¿en cuánto tiempo expiran y cuáles son las condiciones para que expiren?

Si. Los usuarios de servicio expirarán cada 12 meses, usuarios web cada 90 días



¿Hay algún mecanismo de alerta para indicarle al usuario del cambio de contraseña previo a su vencimiento? ¿Está contemplado un proceso de autogestión?

Si. El sistema de autenticación de usuario cuenta con un sistema de notificaciones previas que evita el vencimiento de la contraseña del usuario.

Entendiendo la autogestión como la capacidad que tiene un usuario para recuperar su contraseña, el sistema permite la recuperación de la contraseña a través de un esquema de preguntas de seguridad que son configuradas al momento de la creación del usuario.



¿Van a existir cambios para aquellas entidades que autogestionan sus usuarios?

No. Aquellas entidades que ya tienen la función de autogestión habilitada, continuarán con las mismas funcionalidades.



¿Se tiene establecida una política de creación, asignación de permisos y eliminación de usuarios?

Si. Se cuenta con una política actualmente para creación, asignación de permisos y eliminación de usuarios.



¿Cuáles son las políticas de nombramiento de los archivos transmitidos a TransUnion?

- Inicio por TU que significa TransUnion
- Continúa con TGMF que significa Transacciones GMF
- Se adiciona el tipo de entidad asignado por TransUnion, el cual tiene una longitud de 4 caracteres numéricos
- Se adiciona el código de entidad asignado por TransUnion, el cual tiene una longitud de 4 caracteres numérico
- se adiciona la fecha del ciclo de las transacciones en formato YYYYMMDD
- se debe relacionar el número consecutivo con 4 dígitos asociado a cada archivo por la entidad

Si el archivo plano transmitido no cumple con todas las condiciones definidas para el nombramiento, será rechazado y se enviará a la entidad en los archivos de respuesta las inconsistencias correctivas.



¿Cuáles son los formatos de archivo requeridos? ¿en cuales escenarios o reportes debemos usarlos o recibirlos?

- **Transmisión de archivos:** la entidad cargará en Stransfer el o los archivos empaquetados en formato .zip o en formato .zip.pgp en el caso de enviarlos encriptados.
- **Entrega de archivos de resultados:** TU disponibilizará en Stransfer los archivos en formato .zip o en formato .zip.pgp, en el caso de que la entidad solicite la entrega cifrada y compartió con TU la llave pública requerida para este proceso.
- **Desempaquetamiento de archivos transmitidos por las entidades:** solo debe contener un archivo en formato .txt
- **Desempaquetamiento de los archivos de resultado:**
 - ✓ Resultados de prevalidación, solo debe contener **un archivo en formato .txt**
 - ✓ Resultados de procesamiento de archivos débito y reverso, debe contener **5 archivos .txt**
 - ✓ Resultados del procesamiento de reintegros, debe contener **3 archivos .txt**
 - ✓ Resultados especiales, debe contener **2 archivos .txt**.



¿Cómo se mitigará el impacto en el caso de tener que renombrar un archivo para las entidades que tengamos automatizado el proceso?

Este escenario debería visualizarse en las pruebas del ambiente UAT, de tal manera que no suceda en el ambiente de producción. En caso de presentarse, se debe renombrar de manera manual con el nombre completo y volver a transmitirse con el nuevo archivo empleando el proceso manual



¿Qué pasa si la entidad no puede transmitir los archivos dentro del horario de corte establecido?

Las entidades deberán remitir nuevamente la información de las transacciones, dando cumplimiento a las políticas para el nombramiento del archivo, bajo el proceso de *"Gestión de Transacciones Extemporáneas"* de consulta de exención GMF.

En el evento que se presenten problemas para el cargue de los archivos, las entidades se podrán comunicar con el equipo de soporte, quienes atenderán la solicitud.



¿Si se requiere reportar un archivo por producto que tenga la entidad, cómo es posible catalogarlo si solo se cuenta con un nombre de archivo y Tipo y Código de entidad??

Se puede diferenciar mediante el consecutivo en el nombre del archivo, teniendo en cuenta configurar correctamente el registro Tipo 1 de control.



¿Qué debe hacer la entidad para los registros que presentaron inconsistencias?

Los registros que sean rechazados durante el proceso de pre-validación podrán ser remitidos nuevamente por la entidad en los archivos de transmisión posteriores, en conjunto con las demás transacciones durante el mismo día. No es necesario remitir un archivo separado con los registros corregidos.

Se rechazarán todos los registros y/o archivos que presenten información incompleta y/o inconsistente. La entidad podrá transmitir el registro/transacción corregida hasta máximo 15 días calendario después de la realización de esta y se gestionará bajo el proceso de transacciones extemporáneas.



¿La Plataforma Interoperable es en canal batch u online?

La conexión de Plataforma Interoperable GMF se realiza a través del canal batch, mediante la transmisión segura de archivos en Stransfer.



¿En qué horarios funciona la Plataforma los para ambientes UAT y producción?

- El proceso de consulta GMF se realiza diariamente para cada una de las transacciones realizadas entre las 00:00:00 horas y las 23:59:59 por los titulares.
- Las entidades transmitirán únicamente las transacciones que ya se encuentran aprobadas y autorizadas por la entidad y que son susceptibles de gozar del beneficio de la exención GMF por 350 UVT.
- Cada entidad podrá transmitir la información de las transacciones durante el día en un único corte o en varios cortes según considere, y teniendo como hora máxima las 01:59:59 del día siguiente.

Por ejemplo:

- Transacciones realizadas por los titulares entre las 00:00:00 y 23:59:59 horas del 05 de diciembre.
- Durante el día (05 de diciembre) la entidad realiza la transmisión de la información a TransUnion en dos momentos: a las 12:00:00 y 16:00:00 respectivamente (ejemplos horarios de transmisión de información).
- Hora máxima para la transmisión de la información 01:59:59 horas del día siguiente (06 de diciembre).
- Las transacciones realizadas el 05 de diciembre y que hayan sido reportadas por la entidad después de las 01:59:59 del 06 de diciembre son consideradas transacciones extemporáneas y se procesaran bajo el proceso definido para este tipo de transacción.



¿Cuál es la URL donde puedo ingresar a hacer las pruebas de conexión?

<https://miportafoliouat.transunion.co/>



Tipo de Archivos

Archivos de entrada GMF:

- ✓ Tipo de archivo débito y/o reverso debe llegar con los 3 tipos de registros
- ✓ Tipo de archivo reintegro debe llegar con los 3 tipos de registros
- ✓ Tipo de archivo anulación para débitos y reversos debe llegar con los tipos de registro 1 y 9.
- ✓ Tipo de archivo anulación para reintegros debe llegar con los tipos de registro 1 y 9.

Archivos de salida GMF:

- ✓ Archivo de respuesta al proceso de prevalidación de archivos débito y reverso
- ✓ Archivo de respuesta al procesamiento de archivos débito y reverso
- ✓ Archivo de respuesta especial
- ✓ Archivo de respuesta al proceso de prevalidación para archivos de reintegro
- ✓ Archivo de respuesta al procesamiento de archivos de reintegro
- ✓ Archivo de respuesta al proceso de prevalidación de archivos de anulación para débitos y reversos
- ✓ Archivo de respuesta al proceso de prevalidación de archivos de anulación para reintegros

Tipo de Novedad

- 1- Aplicada:** se le confirma a la entidad que la novedad de reintegro se procesó exitosamente sobre la transacción original, y no requiere que la entidad realice reintegro.
- 2- Por aplicar:** indica a la entidad que por efecto de un reintegro propio o de otra entidad, debe reintegrar total o parcialmente el cobro GMF hecho sobre la transacción afectada por el reintegro.
- 3- Aplicado reintegro:** se le confirma a la entidad que la novedad de reintegro se procesó exitosamente sobre la transacción original, y se requiere que la entidad realice un reintegro total o parcial del cobro GMF.

Tipo de Producto

- 1-Cuenta de ahorros
- 2-Depósito de bajo monto (también llamados billeteras/monederos)
- 3-Tarjeta prepago
- 4-Cuenta pensional

Tipo de Registros

- **Registro tipo 1-control:** Es el registro de control y encabezado del archivo reportado; permite identificar datos básicos que son requeridos para compararlos con el nombramiento hecho al archivo y confirmar que sean consistentes; [se requiere que llegue como primer registro del archivo.](#)
- **Registro tipo 2-detalle transacciones:** Es el registro que tiene el detalle de las transacciones.
- **Registro tipo 9-fin de un archivo:** Este registro permite a la entidad centralizadora identificar que la cantidad de registros del archivo y la sumatoria del monto aplicable GMF, coincide con el detalle reportado en los registros tipo 2 de detalle de la transacción y también a nivel de tipos de transacción; [se requiere que sea reportado como último registro en el archivo.](#)

Tipo de Transacciones

- 1-Débito
- 2-Reintegro
- 3-Reverso

Tipo y código de entidad

Agrupación que identifica a las entidades según su actividad, el cual es asignado por TransUnion y tiene una longitud de 4 caracteres numéricos. [Si el tipo de entidad que reporta tiene una longitud menor a 4 dígitos, se debe llenar con ceros a la izquierda hasta obtener la longitud definida. Ejemplo: 0001-0117](#)



¿Cuál es el Modelo de atención?

El modelo de Atención PQRS de TransUnion tiene el propósito de atender solicitudes y reclamaciones que radiquen las entidades y titulares ante TransUnion, relacionadas al proceso de administración de la exención del Gravamen al Movimiento Financiero por 350 UVT, enmarcado en la definición del numeral 1 del artículo 879 del Estatuto Tributario.

Este modelo está enmarcado en el cumplimiento del marco legal regulatorio, las políticas establecidas por la compañía y los niveles de servicio acordados con las entidades y es diseñado y gestionado exclusivamente para la atención de solicitudes relacionadas al proceso GMF.

Las entidades y consumidores podrán contactarse a través de los siguientes canales:



Autogestión

A través del aplicativo **Tu Actividad de Crédito**



Correspondencia Física

Calle 100 7ª- 81 piso 8
L a V de 8:30 am – 12:00 pm



Atención presencial

Agendamiento telefónico



Plataforma SQR

Aplicativo para solicitar, gestionar y hacer seguimiento a casos GMF



Atención Telefónica

L a V de 7:00 am – 7:00 pm
S 7:00 am – 12:00 pm



¿Cuáles son los canales de autogestión y consultas?

TransUnion pondrá a disposición diferentes canales para facilitar la autogestión de los titulares y de las entidades en el proceso de administración y control de la exención GMF por 350 UVT:

- **Módulo GMF:** este canal web está dirigido a las entidades involucradas en el proceso GMF y provee diferentes funcionalidades que facilitan la consulta y autogestión de estas en el marco de este proceso como consultas, reportes, manuales y acceso al aplicativo de gestión de PQRS.
- **Tu Actividad de Crédito:** TransUnion cuenta actualmente con el aplicativo **Tu Actividad de Crédito** a través del cual se compila toda la información financiera, comercial y crediticia de los titulares en un solo lugar, permitiéndoles conocer, monitorear y administrar directamente su vida financiera de la mejor manera posible. Por esto, teniendo en cuenta que la nueva forma en que se administrará y controlará el GMF en Colombia, habilitamos un módulo adicional en el aplicativo **Tu Actividad de Crédito** para que cada titular pueda tener disponible en cualquier momento su información relacionada con el proceso de exención GMF por 350UVT.
- **Reportes:** las entidades podrán solicitar reportes relacionados al proceso GMF. Estos reportes serán transmitidos a las entidades mediante el canal batch y contienen toda la información necesaria para que estas desarrollen sus actividades de cuadros operativos y/o administrativos con respecto al proceso y serán solicitados a demanda de la entidad.

Soporte



¿Qué pasa si se presentan dificultades técnicas con la Plataforma?

En caso de experimentar dificultades relacionadas al servicio. Las entidades podrán contactar al equipo de soporte técnico de TransUnion a través de los siguientes canales las 24 horas.

Teléfono: 601 344 12 09

Correo electrónico: soportecolombia@transunion.co



TransUnion[®] 