

RESOLUCIÓN No.159-4/2016.- Sesión No.3620 del 28 de abril de 2016.- EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS,

CONSIDERANDO: Que conforme a ley corresponde al Banco Central de Honduras (BCH) formular, desarrollar y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país y, en coordinación con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, organizar y reglamentar el funcionamiento del sistema de pagos, de tal forma que se protejan los intereses de los usuarios; asimismo, corresponde a esta Institución emitir los reglamentos y aprobar las normas internas de funcionamiento necesarias de cada uno de los sistemas de pago y de liquidación de valores.

CONSIDERANDO: Que los sistemas de pago son esenciales para asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros y de la economía en general, por lo que es conveniente dictar normas orientadas a propiciar una adecuada operación de tales sistemas, de manera que se asegure el cumplimiento de los principios y estándares internacionales.

CONSIDERANDO: Que mediante la Resolución No. 323-8/2011 del 19 de agosto de 2011 el Directorio del Banco Central de Honduras aprobó las Normas Operativas de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago, ACH PRONTO, mismas que fueron objeto de reformas a través de las resoluciones números 31-1/2013 y 494-11/2013 del 31 de enero y 14 de noviembre de 2013, respectivamente.

CONSIDERANDO: Que el Centro de Procesamiento Interbancario, S.A. (Ceproban), mediante nota del 5 de marzo de 2015, ha solicitado al Banco Central de Honduras (BCH) la modificación de las Normas referidas, como consecuencia del cambio de versión en la plataforma tecnológica del sistema, ya que la nueva solución de software denominada Pay-Expedite sustituirá tres módulos que se utilizan en la plataforma actual para el procesamiento de las órdenes de transferencias.

CONSIDERANDO: Que la implementación de Pay-Expedite permitirá realizar los créditos de fondos en tiempo real, confirmación de acreditación en forma inmediata y efectuar dos liquidaciones diarias.

CONSIDERANDO: Que mediante el Oficio No.SEGSE-OF-163/2016 del 4 de marzo de 2016, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros manifestó su acuerdo con la propuesta de reformas a las Normas Operativas de la Cámara de Compensación Electrónica de Pagos, ACH-PRONTO, expresando que las

mismas favorecerán la circulación de los flujos de efectivo para los usuarios del sistema.

CONSIDERANDO: Que las dependencias técnicas de la Institución han realizado una revisión exhaustiva de las Normas Operativas de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago, ACH-PRONTO vigentes, estableciendo que dado que el contenido a reformarse resulta ser sumamente extenso, lo más conveniente es aprobar una nueva normativa, que incluya las reformas propuestas.

POR TANTO: Con fundamento en los artículos 342 de la Constitución de la República; 1 y 11 del Tratado sobre Sistemas de Pago y de Liquidación de Valores de Centroamérica y República Dominicana; 2, 6, 16, incisos b) y f) y 54 de la Ley del Banco Central de Honduras; 19, 20, 28 y 29 de la Ley de Sistemas de Pago y Liquidación de Valores y oída la opinión de la Subgerencia de Operaciones y del Departamento Jurídico de esta Institución,

R E S U E L V E:

- I. Aprobar las **NORMAS OPERATIVAS DE LA CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DE PAGO, ACH PRONTO**, que se leerán así:

“NORMAS OPERATIVAS DE LA CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DE PAGO ACH PRONTO

CAPÍTULO I OBJETO, BASE LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. **Objeto:** Las presentes Normas tienen por objeto regular las operaciones electrónicas que se realicen a través de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago, en adelante denominada “ACH PRONTO”, en cuanto a iniciación de transacciones, autorización y rechazos, así como, las responsabilidades de las instituciones financieras participantes de acuerdo con la presente normativa y demás leyes vigentes aplicables en la materia.

ARTÍCULO 2. **Fundamento Legal:** Las presentes Normas tienen como fundamento lo dispuesto en los artículos 2, 6, 16, inciso b) y f) y 54 de la Ley del Banco Central de Honduras (BCH), la Ley de Sistema de Pagos y de Liquidación de Valores y el Reglamento del Sistema de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago.

ARTÍCULO 3. **Alcance:** Las Normas Operativas de la ACH PRONTO, en adelante denominadas como “La Normativa”, son de aplicación general para todas las transacciones electrónicas que procese o envíe cualquier institución financiera participante de dicha Cámara que esté debidamente autorizada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para operar como institución financiera.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

ARTÍCULO 4. **Definiciones:** Para efectos de la presente Normativa se entenderá por:

1. **ACH (Automated Clearing House / Cámara de Compensación Automatizada):** Sistema de compensación electrónico en el que las órdenes de pago son intercambiadas entre instituciones financieras de forma electrónica, y es administrada por un centro de procesamiento de datos, establecido para compensar este tipo de pagos.
2. **ACH PRONTO:** Nombre asignado al sistema ACH hondureño.
3. **Administrador de la ACH PRONTO:** Empresa autorizada por el Banco Central de Honduras para operar el Sistema de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago denominado ACH PRONTO, actualmente es el **Centro de Procesamiento Interbancario, S.A. (Ceproban)**.
4. **Affidávit:** Declaración jurada que empleará el destinatario para efectuar un reclamo cuando reciba un débito o crédito a su cuenta sin la debida autorización.
5. **Norma ISO 20022:** Estándar internacional definido por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) para el intercambio de mensajes entre instituciones financieras.
6. **Compensación:** La conversión de los derechos y obligaciones derivados de las órdenes de transferencias de fondos aceptadas por el sistema, en un único crédito u obligación de modo que sólo sea exigible el crédito neto o la obligación neta, sin que se requiera consentimiento expreso de las instituciones financieras participantes.

7. **Cuenta del Destinatario:** Cuenta de ahorro, cuenta corriente y cualquier otra modalidad de captación de recursos en moneda nacional o extranjera, aperturada en una IFP por una persona natural o jurídica. Asimismo, en las transacciones de crédito se considerarán como cuentas del destinatario las tarjetas de crédito y préstamos.
8. **Destinatario:** Persona natural o jurídica que recibe en su cuenta a través de una IFP una transacción de débito o crédito por medio de la ACH PRONTO.
9. **Exclusión de Transacciones:** Si llegada la hora de la liquidación y una o más instituciones financieras participantes no cuentan con los recursos necesarios para liquidar sus operaciones en las cuentas de depósito mantenidas en el BCH, el administrador de la ACH Pronto procederá a realizar el proceso de exclusión de transacciones o recomposición de resultados hasta cubrir la deficiencia y ejecutar la liquidación.
10. **Institución Financiera Originadora (IFO):** Institución financiera que recibe la instrucción de débito o crédito del ordenante y la envía al destinatario a través de la ACH PRONTO.
11. **Institución Financiera Participante (IFP):** Las autorizadas por la CNBS para operar en el sistema financiero y que hayan acordado participar en la ACH PRONTO.
12. **Institución Financiera Recibidora (IFR):** Institución financiera que recibe la instrucción de débito o crédito a través de la ACH PRONTO para ser aplicada a la cuenta de depósito del destinatario.
13. **Liquidación:** Acto por medio del cual se extingue la obligación de pago entre las IFP, y que se perfecciona mediante la transferencia y registro de los correspondientes fondos desde la cuenta de liquidación de un participante a la cuenta de liquidación de otro participante en el BCH, producto de la compensación de las transacciones procesadas a través de la ACH PRONTO.
14. **Mensaje:** Una (1) o más transacciones electrónicas enviadas de una IFO hacia una sola IFR.
15. **Número de Ruta y Tránsito:** Corresponde al número único

por tipo de moneda que identifica a la institución financiera en la República de Honduras, codificación que será asignada por el Administrador de la ACH PRONTO y publicada en su página Web.

16. **Ordenante:** Persona natural o jurídica que ordena a una IFP realizar transacciones de débito o crédito a través de la ACH PRONTO.
17. **Proceso Operativo de Débitos y Créditos:** Describe el detalle de las operaciones de débitos y créditos de las IFP realizadas a través de la ACH PRONTO. Las IFP deberán apegarse a lo establecido en el Apéndice 1 de esta Normativa.
18. **Transacción Electrónica:** Instrucción electrónica de débito o crédito iniciada por el ordenante para débito o crédito a la cuenta del destinatario.

CAPÍTULO III GENERALIDADES

- ARTÍCULO 5. Condiciones de Participación:** Toda IFP en la ACH PRONTO deberá cumplir con la presente Normativa, acuerdos, convenios y otras disposiciones que le sean aplicables, tanto a nivel nacional como internacional.
- ARTÍCULO 6. Sanciones:** El incumplimiento a lo dispuesto en la presente Normativa, será sancionado por la CNBS de conformidad con lo establecido en la Ley de Sistema de Pagos y Liquidación de Valores, la Ley de Sistema Financiero y demás disposiciones legales o normativas que sean aplicables emitidas por el BCH o la CNBS.
- ARTÍCULO 7. Auditorías o Evaluaciones:** La CNBS deberá llevar a cabo auditorías o evaluaciones que comprueben el cumplimiento de la presente Normativa por parte de las IFP y el Administrador de la ACH PRONTO.
- ARTÍCULO 8. Medidas Mínimas de Seguridad Informática:** Toda IFP en la ACH PRONTO y el Administrador de la ACH PRONTO deberán cumplir con las medidas mínimas de seguridad contenidas en el Apéndice 2 de la presente Normativa que le sean aplicables y demás disposiciones que emita la CNBS en materia de seguridad de la información, continuidad del negocio, riesgo operativo y tecnológico.

ARTÍCULO 9. Incumplimiento de los Plazos Establecidos: El incumplimiento de los plazos establecidos en la presente normativa por parte de las IFP, sólo será justificado si a juicio de la CNBS se originó por emergencia extrema calificada o por grave calamidad pública, previa comprobación de haberse realizado todos los esfuerzos necesarios para cumplir con los tiempos límites establecidos por parte del administrador de la ACH PRONTO.

ARTÍCULO 10. Almacenamiento de Registros por las IFP: Las IFP y el Administrador de la ACH PRONTO deberán almacenar por un período de diez (10) años los registros de todas las transacciones electrónicas, incluyendo transacciones rechazadas, transmitidas desde o hacia el administrador de la ACH PRONTO.

Las IFP o el administrador de la ACH PRONTO deberán proporcionar una impresión o reproducción de la información relacionada con la transacción electrónica a cualquier IFP que la originó, recibió o rechazó. Queda a criterio de las IFP y del administrador de la ACH PRONTO imponer un cobro para suministrar dicha información de acuerdo con lo que se establece en el Apéndice 5 de la presente Normativa.

ARTÍCULO 11. Modificaciones a las Normas Operativas: Las modificaciones a la presente Normativa serán aprobadas por el Directorio del BCH, las que podrán realizarse a iniciativa de las IFP, del Administrador de la ACH PRONTO o del BCH.

ARTÍCULO 12. Caracteres Especiales: La ACH PRONTO deberá cumplir con la Norma ISO 20022, por tal razón se deberá utilizar los caracteres permitidos detallados así:

1. **Caracteres Válidos**
 - Los números del 0 al 9
 - Las letras de la A hasta la Z
 - Los valores ASCII mayores que 31
 - Los valores EBCDIC mayores que 63
2. **Caracteres Inválidos**
 - Las tildes
 - Los valores ASCII del 0 al 31
 - Los valores EBCDIC del 0 al 63
 - La letra ñ

ARTÍCULO 13. Medios de Transmisión de Mensajes: Los únicos medios certificados para enviar o recibir mensajes de transacciones de pago son los establecidos por el Administrador de la ACH

PRONTO.

ARTÍCULO 14. Control Interno: Las IFP deberán cumplir con las medidas de control interno descritas en el Apéndice 10 de la presente Normativa.

ARTÍCULO 15. Solución de Conflictos: Los conflictos que surjan entre las IFP y entre éstas y el administrador de la ACH PRONTO, deberán ser investigados y resueltos de acuerdo con el procedimiento establecido en los Apéndices 3. Investigaciones y 4. Procedimiento de Arbitraje de la presente Normativa.

Los reclamos presentados por los ordenantes o destinatarios con relación a las transferencias electrónicas enviadas o recibidas, deberán ser resueltos por las IFP de conformidad al proceso y al plazo establecido en las normas vigentes en materia de transparencia emitidas por la CNBS, sin perjuicio de que sean sometidos expresamente a la jurisdicción del juzgado correspondiente.

CAPÍTULO IV INICIACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

ARTÍCULO 16. Requisitos para la Participación en la ACH PRONTO: Para tener acceso al servicio de transacciones electrónicas, a través de la ACH PRONTO, las instituciones financieras deberán cumplir con lo siguiente:

1. Las IFP deberán firmar un convenio de participación con el administrador de la ACH PRONTO, aceptando regirse bajo la presente Norma Operativa y los acuerdos alcanzados en dicho convenio.
2. La IFO y el ordenante deberán firmar un convenio de servicio.
3. Cuando la transacción electrónica origine un débito a la cuenta del destinatario, la IFO deberá requerir del ordenante la autorización por escrito emitida por el destinatario, de acuerdo al formato que aparece en el Apéndice 6 de la presente Normativa.

CAPÍTULO V DEL ORDENANTE

ARTÍCULO 17. Responsabilidades del Ordenante: Los ordenantes que envíen una transacción electrónica deberán cumplir con lo siguiente:

1. **Autorización del Ordenante:** Que ha suscrito un convenio en forma manuscrita o digital con su IFO para garantizar las transacciones electrónicas.
2. **Autorización del Destinatario:** El ordenante deberá contar con una autorización del destinatario que avale las transacciones electrónicas, para lo cual proporciona el formato respectivo en el Apéndice 6.
3. **Disponibilidad de Fondos:** Contar con los fondos suficientes para cumplir con sus pagos ordenados a la IFO.
4. **Transacciones Electrónicas:** Todas las transacciones electrónicas que se originen deberán ser de bajo valor, de acuerdo con los límites establecidos por el Directorio del Banco Central de Honduras. Cada IFO establecerá sus propios límites sin exceder el monto establecido por el BCH.
5. **Contenido del Formato de Adenda:** El contenido del formato de Adenda será enviado de acuerdo con lo establecido en el Apéndice 7 de esta Normativa. Es mandatorio para las IFO enviar como mínimo una línea de adenda por cada transacción de débito o crédito.
6. **Integridad de las Transacciones Electrónicas:** Que las transacciones electrónicas iniciadas estén basadas en la autorización suministrada por el destinatario y el ordenante.

ARTÍCULO 18. Incumplimiento de Responsabilidades: El ordenante que no cumpla con sus responsabilidades indemnizará a su IFO de y contra cualquier reclamo monetario relacionado con las transacciones que se originaron de acuerdo con lo establecido en el convenio de participación suscrito entre ambas partes.

CAPÍTULO VI INSTITUCIONES FINANCIERAS ORIGINADORAS

ARTÍCULO 19. Responsabilidades de las IFO: Las IFO que envíen transacciones electrónicas garantizarán a cada participante de la ACH PRONTO lo siguiente:

1. **Autorización del Ordenante:** Que ha suscrito un contrato con su ordenante, el cual deberá estar vigente al momento de enviar las transacciones electrónicas.

2. **Transacciones Electrónicas a Tiempo:** Que las transacciones electrónicas recibidas de sus ordenantes han sido enviadas al administrador de la ACH PRONTO dentro de los horarios establecidos en el Artículo 42 de la presente Normativa.
3. **Integridad de las Transacciones Electrónicas:** Que cada transacción electrónica que transmita al administrador de la ACH PRONTO fue recibida de su ordenante y no ha sufrido alteraciones.
4. **Cumplimiento de las Medidas de Seguridad:** Que cumple con las medidas mínimas de seguridad establecidas en el Apéndice 2 de la presente Normativa.
5. **Cumplimiento del Almacenamiento de Registros Electrónicos:** Que cumple con el almacenamiento de las transacciones electrónicas, establecido en el Artículo 10 de esta Normativa.
6. **Identificación del Ordenante:** Que en todas las transacciones que inicien se encuentre plenamente identificado el ordenante.

ARTÍCULO 20. Incumplimiento de Responsabilidades: Las IFO que no cumplan con sus responsabilidades indemnizarán a cada ordenante, IFR y al administrador de la ACH PRONTO de y contra cualquier reclamo monetario relacionado con las transacciones que se originaron de acuerdo con lo establecido en el contrato suscrito entre ellos.

ARTÍCULO 21. Disponibilidad de Fondos: Las IFO deberán registrar en las cuentas de sus ordenantes las transacciones electrónicas de débito, las cuales deberán ser efectivas a más tardar treinta (30) minutos después de recibido el mensaje de aceptación de la transacción, siempre que hayan cumplido con la presente Normativa.

ARTÍCULO 22. Servicios al Ordenante: Las IFO deberán prestar a sus ordenantes los servicios siguientes:

1. Proveer entrenamiento operativo, técnico y de seguridad sobre el funcionamiento de la ACH PRONTO.
2. Proporcionar planes de contingencia que garanticen la continuidad del negocio.

3. Mantener actualizado al ordenante sobre los números de Ruta y Tránsito de las IFP en la ACH PRONTO.
4. Informar sobre el significado de los códigos de rechazo.
5. Informar oportunamente a los ordenantes de las transacciones electrónicas que no fueron procesadas o que fueron rechazadas por las IFP y el administrador de la ACH PRONTO.
6. Informar oportunamente al ordenante cuando se introduzcan cambios en la presente Normativa.

CAPÍTULO VII

INSTITUCIONES FINANCIERAS RECIBIDORAS

ARTÍCULO 23. Responsabilidades de la IFR: La IFR garantizará a cada participante en la ACH PRONTO lo siguiente:

1. **Obtención de Mensajes de Transacciones Electrónicas:** Que obtendrá diariamente los mensajes de transacciones electrónicas que el administrador de la ACH PRONTO mantenga disponibles en los horarios establecidos en el Artículo 43 de esta Normativa.
2. **Confirmación Oportuna de Mensajes de las Transacciones Electrónicas:** Que enviará al administrador de la ACH PRONTO la confirmación de los mensajes de las transacciones electrónicas aceptadas o rechazadas dentro de los períodos de tiempo establecidos en el Artículo 44 de esta Normativa.
3. **Disponibilidad de Fondos:** Las IFR garantizarán que mantendrán a disposición de los destinatarios los recursos originados por las transacciones electrónicas, a más tardar treinta (30) minutos posterior a la recepción del mensaje de aceptación de la transacción, siempre que hayan cumplido con la presente Normativa.
4. **Cumplimiento de las Medidas de Seguridad:** Que cumple con las medidas mínimas de seguridad establecidas en el Apéndice 2 de la presente Normativa.
5. **Cumplimiento de Almacenamiento de Registros:** Que cumple con el almacenamiento de registros establecido en Artículo 10 de esta Normativa.

- ARTÍCULO 24. Incumplimiento de Responsabilidades:** Las IFR que no cumplan con sus responsabilidades indemnizarán a cada destinatario, IFO y al administrador de la ACH PRONTO de y contra cualquier reclamo monetario debidamente comprobado, relacionado con las transacciones que se originaron de acuerdo con lo establecido en el contrato suscrito entre ellos.
- ARTÍCULO 25. Obligación de Aceptar Transacciones Electrónicas:** Las IFR aceptarán en las cuentas de depósito existentes transacciones electrónicas de débito y crédito de bajo valor, de acuerdo con los límites establecidos por el Directorio del Banco Central de Honduras.
- ARTÍCULO 26. Prelación para Registrar las Transacciones Electrónicas:** El número de cuenta tendrá prelación para el registro de las transacciones electrónicas cuando el nombre contenido en la transacción esté incompleto o incorrecto.
- ARTÍCULO 27. Derechos del Destinatario sobre Débitos no Autorizados a su Cuenta:** El destinatario a quien se le debitó su cuenta indebidamente tiene el derecho a que se le acredite su cuenta por la cantidad debitada.
- ARTÍCULO 28. Devolución de Fondos a la IFR:** Si el intercambio de fondos no se lleva a cabo entre la IFO y la IFR, la IFR estará autorizada para debitar la cuenta del destinatario por el monto previamente acreditado y la transacción iniciada por el ordenante se considerará anulada por la IFR.
- ARTÍCULO 29. Avisos de Transacciones Electrónicas de Crédito o Débito y Adendas:** La IFR deberá notificar a sus destinatarios de toda transacción electrónica de débito o crédito que afecte sus cuentas. Esta notificación debe contener información sobre el monto, la fecha, el tipo de operación (débito o crédito) y la Adenda contenida en dicha transacción.

CAPÍTULO VIII ADMINISTRADOR DE LA ACH PRONTO

- ARTÍCULO 30. Responsabilidades del Administrador de la ACH PRONTO:** El administrador de la ACH PRONTO garantizará a cada participante lo siguiente:
- 1. Transacciones Electrónicas a Tiempo:** Las transacciones electrónicas recibidas por el administrador de la ACH PRONTO serán procesadas de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 de esta Normativa, así como los

archivos o mensajes de las posiciones finales netas de fondos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 46 de esta Normativa.

2. **Disponibilidad de Transacciones Electrónicas:** Mantener disponibles las transacciones electrónicas correspondientes a las IFP de acuerdo con los horarios de procesamiento establecidos en los Artículos 43 y 45 de esta Normativa.
3. **Compensación:** Que los fondos a compensar entre las IFP sean el producto de las transacciones electrónicas aceptadas y que fueron recibidas dentro de los horarios de procesamiento establecidos en el Capítulo X de esta Normativa. Además, que los resultados de la compensación y las instrucciones para la liquidación sean transmitidos oportunamente por la ACH PRONTO.
4. **Integridad de las Transacciones Electrónicas:** La ACH PRONTO garantizará la integridad de las transacciones electrónicas transmitidas por su medio de y para las IFP.
5. **Cumplimiento de las Medidas de Seguridad:** Que cumple con las medidas mínimas de seguridad establecidas en el Apéndice 2 de la presente Normativa.
6. **Cumplimiento de Almacenamiento de Registros:** Que cumple con el almacenamiento de registros establecido en el Artículo 10 de esta Normativa.

ARTÍCULO 31. Incumplimiento de Responsabilidades: Por el incumplimiento de las responsabilidades establecidas en la presente Normativa, el administrador de la ACH PRONTO indemnizará a las IFP de los reclamos monetarios debidamente comprobados relacionados con las transacciones que dieron origen a dichos reclamos, de acuerdo con lo establecido en el convenio suscrito entre ambas partes.

CAPÍTULO IX RECHAZOS

ARTÍCULO 32. Derecho de Rechazar Transacciones Electrónicas: Las IFP y el administrador de la ACH PRONTO sólo podrán rechazar aquellas transacciones electrónicas cuya razón esté contenida en la lista de códigos de rechazos del Apéndice 8 de esta Normativa.

ARTÍCULO 33. Condiciones Especiales para Rechazar Transacciones:

1. Las IFR podrán rechazar transacciones electrónicas si sus normas internas le prohíben aceptar tales transacciones. . Estas transacciones rechazadas deberán ser justificadas en forma escrita y comunicadas a la IFO a más tardar el siguiente día hábil y en horas laborables.
2. Si las transacciones electrónicas no están identificadas con el nombre del ordenante, la IFR podrá rechazarlas (Ver Artículo 19, numeral 6 de la presente Normativa).

ARTÍCULO 34. Requerimientos de los Rechazos: Las IFR deberán enviar a la ACH PRONTO las transacciones electrónicas rechazadas dentro del período de tiempo que se establece en el Artículo 44 de esta Normativa.

ARTÍCULO 35. Aceptación de Transacciones Electrónicas Rechazadas por las IFR: Las IFO deberán aceptar las transacciones electrónicas que fueron rechazadas y transmitidas por una IFR dentro de los horarios establecidos en la presente Normativa.

ARTÍCULO 36. Reclamo por Transacciones Electrónicas no Autorizadas por el Destinatario: El destinatario tendrá derecho a reclamar ante la IFR cuando se apliquen en su cuenta transacciones electrónicas sin su debida autorización.

ARTÍCULO 37. Proceso de Reclamo por Parte del Destinatario: Para realizar un reclamo, el destinatario deberá observar lo siguiente:

1. Que el reclamo sea presentado en tiempo y forma dentro de los siguientes sesenta (60) días calendario, desde la fecha en que la cuenta del destinatario fue afectada por dicha transacción.
2. Presentar una declaración jurada (affidávit) ante la IFR, en la que declara que no ha firmado autorización alguna para que afecten su cuenta. (Ver formato estándar de affidávit en el Apéndice 9 de la presente Normativa).

ARTÍCULO 38. Proceso de Atención de Reclamos por parte de la IFR: Cuando la IFR reciba un reclamo de parte del destinatario deberá observar lo siguiente:

1. Recibir la declaración jurada (Ver Apéndice 9 Affidávit) firmada por el destinatario.
2. Verificar que la fecha en que el destinatario presenta el

reclamo no excede los sesenta (60) días calendario desde la fecha en que fue afectada su cuenta.

3. Entregar una copia a la IFO para que proceda a normalizar con la IFR el monto de la transacción reclamada.
4. Resuelto el reclamo, acreditar o debitar en la cuenta del destinatario el monto de la transacción.

ARTÍCULO 39. Por el contrario, si la IFO cuenta con toda la documentación en la cual sustenta que el destinatario firmó una autorización para que le debitaran o acreditaran su cuenta, deberán someterse a un proceso de arbitraje conforme con lo establecido en los Apéndices 3. Investigaciones y 4. Procedimiento de Arbitraje de la presente Normativa.

CAPÍTULO X HORARIOS DE PROCESAMIENTO DE LA ACH PRONTO

ARTÍCULO 40. Ciclos de Compensación: Las transacciones en la ACH Pronto se realizarán hasta en dos ciclos de compensación en los horarios definidos por la Gerencia del BCH.

Las IFP deben procesar en forma obligatoria todas las transacciones generadas entre el primer ciclo y el segundo ciclo de compensación.

Cada IFP deberá informar al Administrador de la ACH PRONTO el horario disponible para la recepción de transacciones que se generen después del segundo ciclo de compensación.

El Administrador de la ACH PRONTO deberá brindar a las IFP el listado de horarios disponibles.

ARTÍCULO 41. Transmisión de Transacciones Electrónicas de los Ordenantes: Las IFO establecerán su período de recibo de transacciones electrónicas de sus ordenantes, de acuerdo con sus políticas internas de procesamiento; sin embargo, la IFO y el ordenante deberán registrarse según lo establecido en el Artículo 42 de esta Normativa.

ARTÍCULO 42. Transmisión de Transacciones Electrónicas de las IFO: Las IFO deberán transmitir sus transacciones electrónicas al administrador de la ACH PRONTO en tiempo real. Las transacciones que se realicen después del segundo ciclo de compensación, deberán ser enviadas de acuerdo al listado de horarios disponibles de cada IFP, proporcionado por el

Administrador de la ACH PRONTO.

Todas las transacciones electrónicas que se transmitan o confirmen después de realizado el segundo ciclo de compensación, serán incluidas en el primer ciclo de compensación del día hábil siguiente.

ARTÍCULO 43. Transmisión de Transacciones Electrónicas de las IFR: El administrador de la ACH PRONTO pondrá a disposición de las IFR todas aquellas transacciones electrónicas que recibió de las IFO, inmediatamente al efectuarse cada transacción.

ARTÍCULO 44. Transmisión de Confirmación de Transacciones Electrónicas de las IFR: Las IFR deberán transmitir al administrador de la ACH PRONTO la confirmación de aceptación o rechazo de las transacciones electrónicas recibidas en un plazo máximo de treinta (30) minutos después que el administrador de la ACH PRONTO haya puesto a disposición de las IFR los mensajes de transacciones. Toda transacción electrónica recibida por la IFR que no fue aceptada o rechazada durante los treinta (30) minutos después de su recepción, será rechazada por el administrador de la ACH PRONTO.

ARTÍCULO 45. Transmisión de Confirmación de Transacciones Electrónicas a las IFO: Las transacciones electrónicas que fueron confirmadas como aceptadas o rechazadas por las IFR serán puestas a disposición de las IFO por el administrador de la ACH PRONTO en forma inmediata.

ARTÍCULO 46. Liquidación de Posiciones: El administrador de la ACH PRONTO obtendrá el archivo de las posiciones finales de las compensaciones realizadas, mismas que serán transmitidas al BCH para su liquidación en las cuentas de depósito de las IFP, este proceso se llevará a cabo en el horario que establezca la Gerencia del BCH.

CAPÍTULO XI MEDIDAS DE MITIGACION DE RIESGOS

ARTÍCULO 47. Exclusión Total o Parcial de Transacciones Electrónicas: Si llegada la hora de la liquidación, una o varias IFP no cuentan con los recursos necesarios para la liquidación de las posiciones netas, el BCH le comunicará al administrador de la ACH PRONTO que realice el proceso de exclusión de transacciones o recomposición de resultados, excluyendo del sistema de compensación las últimas transacciones de aquellas IFP deficitarias, hasta cubrir el déficit y se pueda ejecutar la

liquidación en las cuentas de depósitos en el BCH.

La exclusión de las transacciones del sistema ACH PRONTO de una IFP será comunicada por el BCH a la CNBS.

CAPITULO XII OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 48. Casos no Previstos: Los casos no previstos en esta normativa serán resueltos por el Directorio del BCH.

CAPÍTULO XII APÉNDICES

ARTÍCULO 49. Apéndices: Forman parte de esta Normativa los apéndices que se adjuntan a la presente Resolución y que se detallan a continuación:

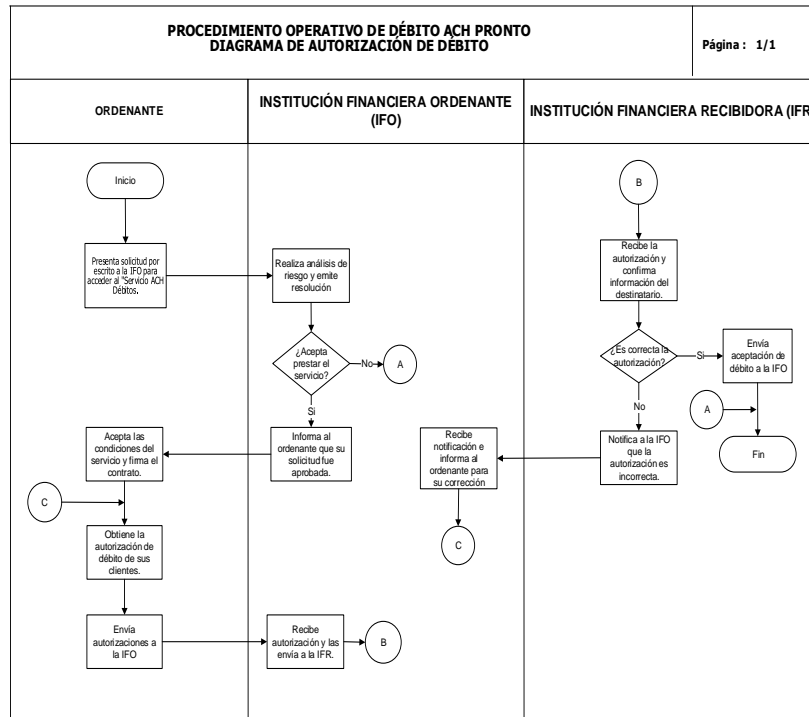
Apéndice 1	Proceso Operativo de Débitos y Créditos.
Apéndice 2	Medidas Mínimas de Seguridad Informática de la ACH PRONTO.
Apéndice 3	Investigaciones.
Apéndice 4	Procedimiento de Arbitraje.
Apéndice 5	Cargos Interbancarios.
Apéndice 6	Formularios de Autorizaciones.
Apéndice 7	Adendas.
Apéndice 8	Códigos de Rechazos.
Apéndice 9	Affidávit.
Apéndice 10	Medidas Mínimas de Control Interno.

- II. A partir de la entrada en vigencia de esta resolución quedarán derogadas las resoluciones números 323-8/2011, 31-1/2013 y 494-11/2013, emitidas por el Directorio del Banco Central de Honduras el 19 de agosto de 2011, el 31 de enero de 2013 y 14 de noviembre de 2013, respectivamente.
- III. Comunicar esta resolución al Centro de Procesamiento Interbancario, S.A. (Ceproban), a la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (Ahiba), a los bancos del sistema financiero nacional y a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para los fines pertinentes.
- IV. La presente resolución entrará en vigencia a partir del 11 de julio de 2016 y deberá ser publicada en el Diario Oficial *La Gaceta*.

APÉNDICES

APÉNDICE 1 PROCESO OPERATIVO DE DÉBITOS Y CRÉDITOS

1.1 Diagrama de Autorización de Débitos



Descripción del Flujograma

Ordenante

1. El ordenante presenta solicitud por escrito a la Institución Financiera Originadora (IFO) para acceder al “Servicio ACH Débitos a través de la ACH PRONTO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

2. La IFO realiza un análisis de riesgo a su cliente basándose en la relación que tenga con él y emite resolución.
3. ¿Acepta prestar el servicio?
Si: Ejecuta paso 4
No: Fin
4. La IFO informa al ordenante que su solicitud para utilizar el Servicio ACH Débitos fue aprobada. Asimismo, le informa sobre las condiciones del servicio y le solicita que firme el contrato.

Ordenante

5. El ordenante acepta las condiciones del servicio indicadas por la IFO y firma el contrato.
6. El ordenante solicita la respectiva autorización del destinatario (clientes, personas o empresas que aceptarán los débitos) solicitándole que llene y firme el formulario de autorización de débitos.
7. El ordenante envía autorizaciones a la IFO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

8. La IFO recibe autorizaciones del ordenante y las envía a la Institución Financiera Recibidora (IFR).

Institución Financiera Recibidora (IFR)

9. La IFR recibe la autorización y confirma que la información del destinatario esté completa y correcta, así mismo realiza verificación de firmas.
10. ¿Es correcta la autorización?
Si: Ejecuta paso 13
No: Ejecuta paso 11
11. La IFR notifica a la IFO que la autorización recibida es incorrecta o está incompleta, si la IFO no responde en un lapso de cinco (5) días hábiles, la autorización se tomará como rechazada.

Institución Financiera Originadora (IFO)

12. La IFO recibe notificación de autorización incorrecta y le informa al ordenante para que proceda a su corrección.

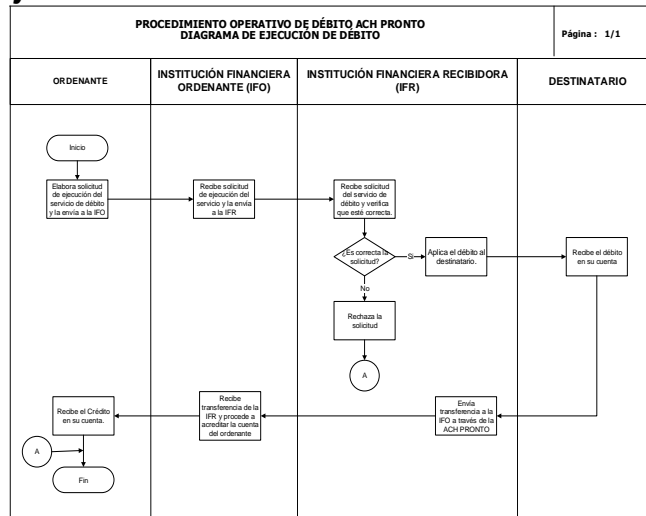
Institución Financiera Recibidora (IFR)

13. La IFR envía aceptación de débitos a la IFO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

14. La IFO recibe aceptación de débitos de la IFR y le notifica al ordenante.

1.2 Diagrama de Ejecución de Débitos



Descripción del Flujograma

Ordenante

1. El ordenante elabora solicitud de ejecución del servicio de débito y la envía a la IFO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

2. La IFO recibe solicitud de ejecución del servicio y la envía a la IFR a través de la ACH PRONTO.

Institución Financiera Recibidora (IFR)

3. La IFR recibe solicitud del servicio de débito y verifica que esté correcta.
4. ¿Es correcta la solicitud?
Si: Ejecuta paso 6
No: Ejecuta paso 5
5. La solicitud no es correcta, la IFR rechaza la solicitud.
6. La IFR aplica el débito al destinatario.

Destinatario

7. El destinatario recibe el débito en su cuenta.

Institución Financiera Recibidora (IFR)

- La IFR envía transferencia a la IFO a través de la ACH PRONTO.

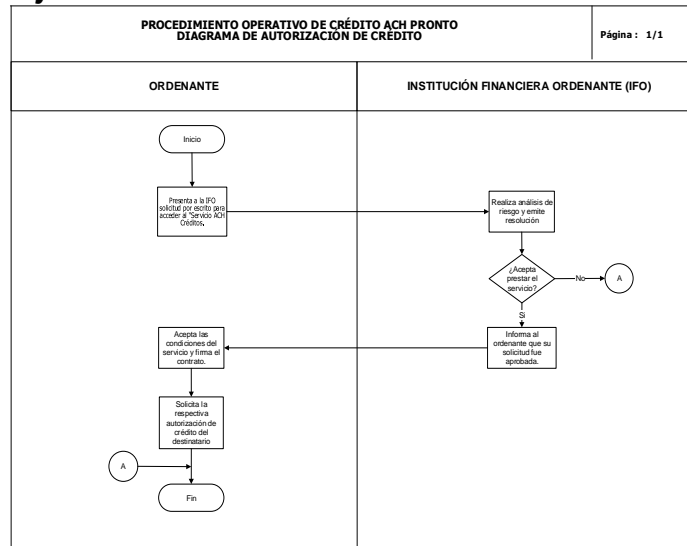
Institución Financiera Originadora (IFO)

- La IFO recibe transferencia de la IFR y procede a acreditar la cuenta del ordenante.

Ordenante

- El ordenante recibe el Crédito en su cuenta través de la ACH PRONTO, a más tardar 30 minutos después de recibido el mensaje de aceptación de la transacción.

1.3 Diagrama de Ejecución de Débitos



Descripción del Flujograma

Ordenante

- El ordenante presenta a la Institución Financiera Originadora (IFO) solicitud por escrito para acceder al Servicio ACH Créditos a través de la ACH PRONTO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

- La IFO realiza un análisis de riesgo a su cliente basándose en la relación que este tenga con él y emite resolución.
- ¿Acepta prestar el servicio?

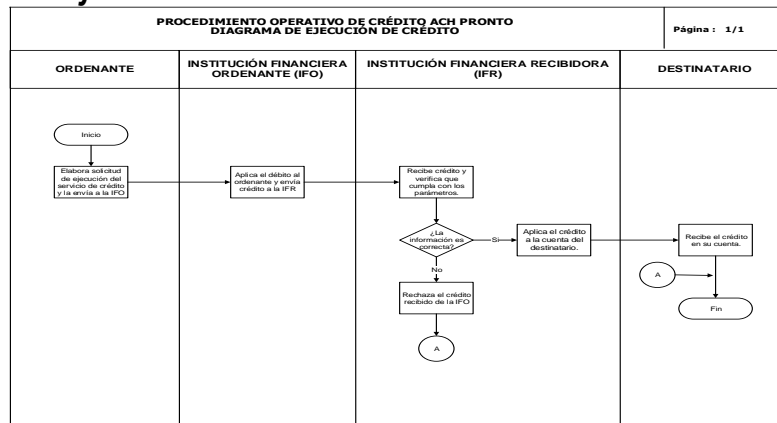
Si: Ejecuta paso 4
 No: Fin

- La IFO informa al ordenante que su solicitud para utilizar el servicio ACH Créditos fue aprobada. Asimismo, le informa sobre las condiciones del servicio y le solicita que firme el contrato.

Ordenante

- El ordenante acepta las condiciones del servicio indicadas por la IFO y firma el contrato.
- El ordenante solicita la respectiva autorización de crédito del destinatario (clientes, personas o empresas que aceptaran los créditos)

1.4 Diagrama de Ejecución de Créditos



Descripción del Flujograma

Ordenante

- El ordenante elabora solicitud de ejecución del servicio de crédito y la envía a la IFO.

Institución Financiera Originadora (IFO)

- La IFO le aplica el débito al ordenante y envía crédito a la IFR a través de la ACH PRONTO.

Institución Financiera Recibidora (IFR)

3. La IFR recibe la solicitud de crédito y verifica que cumpla con los parámetros.
4. ¿La información es correcta?
Si: Ejecuta paso 5
No: Ejecuta paso 4
5. La IFR rechaza el crédito recibido de la IFO.
6. La IFR procede con la aplicación del crédito a la cuenta del destinatario, recibido de la IFO.

Destinatario

7. El destinatario recibe el crédito en su cuenta a través de la ACH PRONTO, a más tardar 30 minutos después de recibido el mensaje de aceptación de la transacción.

APÉNDICE 2

MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA DE LA ACH PRONTO

Esta sección establece las medidas mínimas de seguridad que las IFP en la ACH PRONTO deben cumplir, incluyendo al Administrador de la ACH PRONTO.

1. Medidas Orientadas a Proteger los Mensajes de Transacciones Electrónicas:

- 1.1. En el medio donde residen: a través de medidas de protección de acceso al computador.
- 1.2. En el medio de transmisión: al utilizar un método seguro que garantice la integridad del mensaje que se transmite.
- 1.3. En la recepción de los mensajes electrónicos: por medio de la verificación de la integridad del contenido del mensaje en la validación del total de control y autenticidad del origen de las entradas.
- 1.4. Adicionalmente, se establecen requerimientos de reportes, recuperación de mensajes y continuidad de servicio.
- 1.5. Se permitirá a las IFP implementar medidas de seguridad adicionales y reemplazar las presentes, previo la autorización del Administrador de la ACH PRONTO.
- 1.6. Ceproban deberá seguir el mismo procedimiento que se establece en el Artículo 11 de esta Normativa, para aprobar el reemplazo de una

medida mínima de seguridad.

2. Control Sobre los Números de Ordenantes:

Los números de los ordenantes deberán cumplir con lo siguiente:

- 2.1. Deberán ser creados y asignados por la IFO.
- 2.2. Los ordenantes no podrán crear o utilizar números de ordenantes que no hayan sido creados y asignados por su correspondiente IFO.

3. Segregación de Funciones:

3.1. Toda IFP en la ACH PRONTO deberá mantener una clara segregación de funciones de las personas que realizan las actividades en el proceso operativo de la ACH PRONTO, para lo cual es importante la definición de procedimientos internos en las funciones siguientes:

3.1.1. Toda IFP debe tener un Administrador de Seguridad.

3.1.2. Las IFP deberán ofrecer a los ordenantes mecanismos que le permitan contar con niveles de seguridad tales como:

3.1.2.1. Un (1) Creador de Transacciones.

3.1.2.2. Un (1) Verificador/Autorizador.

3.1.3. Las IFO contarán con:

3.1.3.1. Un (1) Receptor/Cargador/Generador de mensajes electrónicos.

3.1.3.2. Un (1) Verificador/Autorizador.

3.1.4. Las IFR deberán contar con:

3.1.4.1. Un (1) Verificador

3.1.5. Ceproban deberá contar con:

3.1.5.1. Un (1) Verificador.

3.2. La segregación anterior tiene como objetivo que se definan en los procedimientos internos las funciones del personal que procesa transacciones electrónicas en forma clara, evitando que una sola persona realice todo el proceso de una transacción, por lo que se requiere como mínimo dos personas en el procesamiento de las

transacciones electrónicas.

4. Las Instituciones Financieras como Ordenante de Transacciones:

- 4.1. Una institución financiera puede originar sus propias transacciones. Cuando esto ocurre, el área de la institución financiera que origina las transacciones se convierte de acuerdo con las Normas Operativas de la ACH PRONTO en un ordenante y, por lo tanto, debe cumplir con las responsabilidades y garantías definidas.
- 4.2. El área de la institución financiera que actúa como ordenante deberá ser distinta de aquella que ejerce las funciones como IFO o IFR.

5. Protección de Computadoras, Archivos y Programas de ACH PRONTO:

Esta sección es de cumplimiento obligatorio para las IFP en la ACH PRONTO:

- 5.1. Las computadoras donde residan los programas que se utilizan para crear o procesar transacciones electrónicas o en donde se guarden los archivos de ACH PRONTO deberán estar ubicadas en áreas seguras.
- 5.2. Las computadoras y los programas de ACH PRONTO deberán contar con un control de acceso donde solamente aquellos usuarios autorizados puedan utilizarlo. El usuario deberá ser creado con una identificación única y una clave secreta de acceso.
- 5.3. Los programas y archivos de ACH PRONTO deberán contar con un control de acceso que impida la creación, modificación o eliminación de los mismos.
- 5.4. La clave secreta deberá cumplir con los siguientes parámetros:
 - 5.4.1. Longitud mínima de 8 caracteres numéricos o alfanuméricos.
 - 5.4.2. Período de expiración cada treinta (30) días, después del cual no se permitirá el acceso a menos que el usuario cambie su clave secreta.
 - 5.4.3. La nueva clave secreta no puede ser igual a ninguna clave secreta anterior.
 - 5.4.4. La clave secreta deberá ser seleccionada por el usuario.
 - 5.4.5. La transmisión de la clave secreta deberá ser encriptada.

- 5.4.6. Después de tres (3) intentos inválidos en la identificación o clave secreta se debe inhabilitar a quien está intentando ingresar al sistema.
- 5.4.7. La contraseña deberá estar compuesta de algún carácter no estándar, mayúsculas, minúsculas y números
- 5.5. En caso de enviar una identificación o clave secreta inválida se debe enviar un mensaje de rechazo no descriptivo del acceso denegado y un mensaje descriptivo al administrador de seguridad.
- 5.6. Los programas de ACH PRONTO deben proteger las claves secretas a través de:
 - 5.6.1. No mostrar la clave secreta en pantalla.
 - 5.6.2. Encriptar el archivo donde se almacenan las claves secretas de los usuarios.

6. Transmisión y Recepción de Archivos de ACH PRONTO:

- 6.1. Esta sección tiene como objetivo la protección de los archivos electrónicos, desde que se transmiten desde su punto de origen (Ordenante, IFO, Ceproban o IFR) hasta que son recibidos por su destinatario (IFO, Ceproban o IFR), mediante los canales siguientes:
 - 6.1.1. **Internet:** Transmisión Ordenante-IFO. Las transmisiones de archivos originados se realizarán conectándose el ordenante al sitio Web de su IFO a través de una conexión segura, autenticada y encriptada. Antes de comenzar a operar, cada IFO deberá de ser autorizada para que sus clientes puedan enviar archivos de una manera segura. Al momento de la transmisión, el empleado del ordenante encargado deberá introducir su identificación y clave que le permita transmitir los mensajes.
 - 6.1.2. **Manual:** En caso de emergencias, los ordenantes podrán enviar un reporte de las transacciones originadas a su IFO, a fin de que puedan ser ingresadas por personal de la IFO. Este reporte debe ser firmado por las personas autorizadas de la empresa y sus firmas verificadas por la IFO. Adicionalmente, se hará retroalimentación con la empresa para confirmar los totales de la transmisión.
- 6.2. Transmisión de las Transacciones Electrónicas:

- 6.2.1. Se utilizará la red de telecomunicaciones existente que comunica a las IFP con Ceproban para la transmisión de archivos relacionados con la compensación de cheques. Esta red es privada, segura y los archivos deberán viajar encriptados; sin embargo, deberá ser certificada por una empresa certificadora competente en cuanto a su seguridad.
- 6.2.2. Las IFP se conectarán a la red desde un servidor que utilicen para la captura y consolidación de archivos. La persona que transmita los mensajes deberá contar con un computador personal con un identificador y una clave de acceso. Una vez conectados podrán enviar los mensajes originados de rechazo o recibir los mensajes de transacciones a procesar (recibidas o de rechazo).
- 6.2.3. En casos de emergencia, se utilizará el mecanismo que Ceproban considere apropiado.

7. Reportes de Seguridad:

- 7.1. Todas las IFP incluyendo a Ceproban deberán contar con reportes de seguridad, los cuales deberán ser revisados diariamente.
- 7.2. En caso de que los programas de la ACH PRONTO no cuenten con reportes de seguridad disponibles, se debe establecer lo siguiente:
 - 7.2.1. Las IFP ordenante deberán establecer claramente, a través de los convenios, las responsabilidades de los ordenantes con relación a las transacciones que transmitan.
 - 7.2.2. Buscar reportes alternos que sirvan como remplazo a éstos, como ser: reportes de actividad o reportes creados por otros programas de seguridad.

8. Respaldo y Contingencias:

- 8.1. Todas IFP incluyendo al Administrador de la Red, deberán contar con procedimientos de respaldo y contingencia que garanticen la continuidad del servicio.
- 8.2. Los medios que se utilicen para el almacenamiento de los respaldos deberán estar en áreas seguras.
- 8.3. Los procedimientos de contingencias deben cubrir como mínimo situaciones tales como:

- 8.3.1. Fallas en los canales de comunicación o en los equipos de comunicación.
- 8.3.2. Daños en el computador en que se procesan las entradas a la ACH PRONTO.
- 8.3.3. Medios alternos para transmisión de mensajes.
- 8.3.4. Almacenamiento de los respaldos fuera y dentro de las instalaciones y que estén debidamente identificados.
- 8.3.5. Personal capacitado para mantener el normal funcionamiento de las operaciones cuando, por cualquier razón, se presenten inasistencias en el personal responsable.

9. Prevención de Virus Informáticos:

Con la finalidad de prevenir la introducción de virus informáticos a la ACH PRONTO, las IFP deberán considerar lo siguiente:

- 9.1. Asegurarse que los mensajes que transmitan o reciban no contengan virus informáticos, para lo cual deberán utilizar un programa de antivirus.
- 9.2. Mantener actualizado los programas antivirus.

APÉNDICE 3 INVESTIGACIONES

El objetivo de este apéndice es dar a conocer los procedimientos para uniformar criterios en las investigaciones solicitadas entre las IFP. Para este propósito, las solicitudes de investigación deberán ser firmadas por un oficial de la IFP que la solicita y será enviada a la institución financiera correspondiente, a más tardar sesenta (60) días calendario después que la transacción en investigación se haya llevado a cabo, siguiendo el procedimiento siguiente:

1. Procedimientos de Investigación entre las IFP:

- 1.1. Para presentar una investigación la IFP deberá:
 - 1.1.1. Haber recibido por escrito un reclamo por irregularidad en una transacción.
 - 1.1.2. Haber agotado todos los medios a su alcance para el esclarecimiento de la misma y de la parte interesada.
 - 1.1.3. Llenar el formulario de investigación.

- 1.2. La IFP que presenta el reclamo se limitará a dar respuesta al cliente hasta haber obtenido los resultados de la investigación.
- 1.3. La IFP que recibe el reclamo deberá:
 - 1.3.1. Asegurarse que la transacción del cliente fue procesada.
 - 1.3.2. Obtener una fotocopia del registro donde aparece la transacción.
 - 1.3.3. La IFP que recibe el reclamo sólo dispondrá de tres (3) días hábiles, a partir del día en que se recibió la solicitud de investigación, para responder en forma escrita.

2. Disposición de la Investigación:

Si la investigación demostrara que efectivamente la transacción fue realizada de acuerdo con la presente Normativa, la IFP reclamada deberá proceder a cargar por compensación la cantidad de cien lempiras (L100.00) o su equivalente en dólares al IFP reclamante; este último se reserva el derecho de asumir el costo de la investigación o transferir dicho valor al cliente.

Toda IFP procederá a mantener por un período de diez (10) años, según sean sus controles, un archivo físico o electrónico de las investigaciones efectuadas y resueltas.

3. Detalle del Formulario:

DE:	Nombre de la institución financiera que presenta la investigación y su número de ruta y tránsito.
PARA:	Nombre de la institución financiera al que se envía la investigación y su número de ruta y tránsito.
FECHA:	Fecha en que se envía el formulario.
No. DE REFERENCIA:	Es la numeración secuencial que deberá controlar cada institución financiera para referencias.
MOTIVO DE LA INVESTIGACIÓN:	Después de haber completado estos datos deberá explicar el motivo de la

investigación. Si es necesario adjuntar una página aparte.

FECHA DE LA TRANSACCIÓN: Fecha en que se realizó la transacción.

TIPO DE TRANSACCIÓN: Indica si es una transacción de Débito o Crédito.

MONTO DE LA TRANSACCIÓN EN INVESTIGACIÓN: Incluir el monto de la transacción que se está investigando.

INTERÉS: 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.

FECHA DE INICIO DE INTERÉS: Fecha efectiva de la transacción desde la cual se inicia el cálculo de intereses.

OTROS CARGOS: La institución financiera que solicita la investigación debe incluir y justificar los cargos adicionales que se incluyan en esta sección.

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN: En esta parte la institución financiera deberá explicar el resultado de la investigación.

Este formulario deberá ser firmado por la institución financiera reclamante.

SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

Fecha: _____
Institución Financiera Solicitante: _____
Para Institución Financiera: _____
No. de Referencia: _____
Motivo de la Investigación:

Fecha de la Transacción Investigada: _____
Tipo de Transacción: _____
Monto de la Transacción: _____

Interés: _____ Fecha de Inicio de Intereses: _____
Otros Cargos: _____

Resultado de la Investigación:

APÉNDICE 4

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

Este procedimiento de arbitraje tiene como objetivo resolver las diferencias que surjan entre las IFP en la ACH PRONTO o con el Administrador de ACH PRONTO; una solicitud de arbitraje sólo será procesada si el monto de la transacción reclamada es mayor a cuatro mil lempiras (L4,000.00) o su equivalente en dólares. Cantidades menores deberán ser resueltas entre las partes en conflicto.

1. Definición de Términos:

- 1.1. **Arbitraje:** Proceso mediante el cual se busca resolver una disputa entre dos IFP o una IFP con el Administrador de la ACH PRONTO.
- 1.2. **Demandante:** IFP o el Administrador de la ACH PRONTO que envía la solicitud de arbitraje.
- 1.3. **Demandado:** IFP o el Administrador de la ACH PRONTO que mantiene una disputa con el reclamante.
- 1.4. **Mediador:** IFP o el Administrador de la ACH PRONTO que funcione como coordinador para realizar el arbitraje.

2. Selección del Mediador:

El Administrador de la ACH PRONTO será el mediador en los arbitrajes entre las IFP. Si en el arbitraje el Administrador de la ACH PRONTO es demandante o demandado, el mediador será seleccionado por la IFP de común acuerdo con el Administrador de la ACH PRONTO.

3. Solicitud de Arbitraje:

Para iniciar el procedimiento de arbitraje el reclamante deberá enviar una solicitud de arbitraje al mediador.

4. Contenido de la Solicitud de Arbitraje:

4.1. Identificación de las partes, los nombres, direcciones y teléfonos del demandante como del demandado.

4.2. Resumen de los Hechos

Deberá presentarse un resumen de los hechos de la disputa, así como las secciones de las Normas Operativas que fueron incumplidas. El resumen también debe incluir información que permita la identificación de las transacciones involucradas y la secuencia de eventos ocurridos y precisar la naturaleza del incumplimiento de la Normativa.

4.3. Monto en Disputa

Se debe incluir una declaración del monto en lempiras o su equivalente en dólares en disputa. Este monto debe incluir separadamente, tanto la cantidad de la transacción en conflicto como los gastos relacionados en que ha incurrido el demandante.

4.4. Documentos Adicionales y Comisiones

Toda solicitud de arbitraje deberá estar acompañada de lo siguiente:

4.4.1. Documentos Relacionados al Reclamo:

Se deberán incluir todo documento disponible que tenga el demandante que ayude a resolver la disputa y cualquier comunicación escrita entre las partes en conflicto relacionado con el reclamo presentado.

4.4.2. Costo de una Solicitud de Arbitraje:

Una solicitud de arbitraje tendrá un costo inicial de cuatro mil lempiras (L4,000.00) o su equivalente en dólares, los cuales no serán reembolsados y se utilizarán para cubrir los gastos administrativos de la solicitud de arbitraje. El demandante deberá cubrir este costo inicial.

5. Autorización para Entregar una Solicitud de Arbitraje:

Toda solicitud de arbitraje deberá estar firmada por un oficial de la institución demandante y ser entregado al mediador a más tardar tres (3) meses después de que ocurrió el hecho del reclamo presentado.

6. Reclamos que Involucran Varias IFP:

Los procedimientos de arbitraje que se realizan entre un demandante y un demandado. En el caso de que el reclamo involucre a más de un demandado, el demandante deberá presentar una solicitud de arbitraje por separado por cada institución demandada.

7. Arbitraje:

- 7.1. El arbitraje es obligatorio para las partes afectadas, desde el momento en que se presenta una solicitud de arbitraje que cumpla con lo que se establece en este apéndice.
- 7.2. El mediador deberá notificar formalmente al demandado que ha recibido una solicitud de arbitraje.
- 7.3. Una audiencia entre los involucrados y los árbitros seleccionados se debe llevar a cabo a menos que las partes afectadas decidan lo contrario.
- 7.4. Cualquiera de las partes podrá ser representada en la audiencia por un consejero legal.
- 7.5. Un comité de arbitraje formado por tres árbitros deberá decidir sobre la solicitud presentada.
- 7.6. Cada IFP, cuyo personal fue seleccionado como árbitro, obtendrá mil lempiras (L1,000.00) o su equivalente en dólares por su participación en el arbitraje.
- 7.7. El mediador recibirá como pago mil lempiras (L1,000.00) o su equivalente en dólares.

8. Selección de los Árbitros:

Sólo pueden ser árbitros aquellas personas que trabajen para las IFP y que conozcan las Normativas Operativas de la ACH PRONTO. El mediador seguirá el siguiente procedimiento para seleccionar los árbitros que formarán el comité de arbitraje:

- 8.1. El mediador enviará a las IFP en conflicto una lista de tres (3) árbitros propuestos, los cuales no están relacionados a ninguna de las partes.
- 8.2. Cada IFP en conflicto tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para notificar al mediador su objeción con alguno(s) de los árbitros propuestos. De no recibir respuesta dentro del período establecido, el mediador asumirá que los árbitros propuestos fueron aceptados por el reclamante o reclamado.
- 8.3. En caso de que alguna de las IFP en conflicto soliciten el remplazo de alguno(s) de los árbitros propuestos, el mediador tendrá que proponer otro(s) arbitro(s). Nuevamente, se repite los pasos a) y b)

hasta obtener tres árbitros aceptados por las partes en conflicto.

- 8.4. Si después de tres intentos en obtener un consenso sobre la selección de los árbitros no se llega a un acuerdo, el mediador deberá seleccionar el (los) árbitro(s) faltante(s) basándose en su mejor criterio.

9. Presentación del Caso y Decisión:

- 9.1. Los involucrados en el conflicto, especialmente el demandado, tendrá tres (3) días hábiles después de haber sido notificado sobre la selección de los árbitros para enviar al mediador cualquier información relevante que esté relacionada con el caso y en donde se establezca la posición de su institución.
- 9.2. El mediador enviará toda la información recibida sobre la solicitud de arbitraje a los árbitros seleccionados.
- 9.3. Los árbitros tendrán por lo menos dos (2) días hábiles después de haber recibido toda la información necesaria para estudiar el caso. De ser necesario, cualquiera de los árbitros podrá solicitar información adicional a las instituciones financieras afectadas, a través del mediador.
- 9.4. El mediador establecerá el lugar y fecha de la reunión de arbitraje.
- 9.5. A la reunión de arbitraje deberá asistir un máximo de tres representantes por cada institución financiera en conflicto, los árbitros seleccionados y el mediador. El mediador estará presente para actuar como moderador y levantar el acta de la reunión. No se permitirán en la reunión clientes ordenante o destinatarios y sólo las instituciones financieras podrán asistir.
- 9.6. Cada uno de las instituciones financieras en conflicto hará una presentación en un tiempo prudencial de la posición de su institución sobre el arbitraje, iniciando quien hizo la solicitud de arbitraje. Durante este período el mediador actuará como moderador y dará su opinión sólo si es solicitada.
- 9.7. Los árbitros podrán hacer todas las preguntas que estimen conveniente relacionadas al arbitraje a los representantes de las instituciones en conflicto.
- 9.8. Al terminar el período de presentaciones, los representantes de las instituciones en conflicto y el mediador deberán salir del salón antes de que inicien las deliberaciones de los árbitros.

9.9. Una vez que los árbitros tomen una decisión deberán comunicársela al mediador.

9.10. El mediador deberá notificar a las instituciones en arbitraje la decisión y enviarles una copia del acta de la reunión de arbitraje.

10. Reclamos Sobre la Decisión del Arbitraje:

Si una de las instituciones en conflicto está en desacuerdo con la decisión del comité de arbitraje, deberá presentar el caso ante la autoridad judicial competente.

**APÉNDICE 5
CARGOS INTERBANCARIOS**

Para la prestación de otros servicios a las IFP en la ACH PRONTO se establecen los siguientes costos:

1. Copias de transacciones a ser utilizadas en investigaciones, costo máximo de doscientos lempiras (L200.00) o su equivalente en dólares.
2. Investigaciones infructuosas, costo de doscientos lempiras (L200.00) o su equivalente en dólares.
3. Solicitud de arbitraje tendrá un costo inicial de cuatro mil lempiras (L4,000.00) o su equivalente en dólar.

**APÉNDICE 6
FORMULARIOS DE AUTORIZACIONES**

1. Para la generación de débitos a la cuenta del destinatario, el ordenante deberá utilizar el formulario siguiente:

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE DÉBITO



LOGO BANCO

Lugar y Fecha: _____

INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO DEL DÉBITO

ID de Compañía: _____ (para uso interno de la Entidad Financiera Originadora)

El (los) abajo firmante(s) autoriza(mos) a: _____
Persona Individual o Jurídica beneficiaria del débito

Para realizar transacciones electrónicas de debito a través del sistema ACH PRONTO por concepto de:

No. De Contrato _____

INFORMACIÓN DE LA PERSONA INDIVIDUAL O JURÍDICA QUE AUTORIZA EL DÉBITO A SU CUENTA

ID de Participante: _____ (para uso interno de la Entidad Financiera)

Banco: _____ No. de cuenta _____

Nombre de la Cuenta: _____

Tipo	Ahorros	<input type="checkbox"/>	Moneda:	Lempiras	<input type="checkbox"/>
	Cheques	<input type="checkbox"/>		Dólares	<input type="checkbox"/>
	Otros	<input type="checkbox"/>	Especifique:	_____	

Vigencia Indefinida Definida Cant. De débitos _____ Fecha de finalización _____

Monto Máximo por transacción _____ Monto indefinido

INFORMACIÓN ADICIONAL

Los derechos y obligaciones de las operaciones que se deriven del presente formulario, son personales e intransferibles. La información requerida en este formulario es obligatoria y debe ser completado sin borrones, tachones y enmendaduras. Para suspender las operaciones que se deriven del presente formulario, la persona individual o jurídica que autorizó el débito a su cuenta, deberá comunicarlo por escrito al beneficiario del debito y a la entidad bancaria en donde se realiza el mismo, claro bajo gravedad de juramento que los datos proporcionados son verdaderos y correctos y que tengo conocimiento de las Normas Operativas de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de pago publicadas en el www.bch.hn

 Firmas Registradas

PARA USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD BANCARIA BENEFICIARIA DEL DEBITO

Fecha de envío _____

Nombre y puesto del responsable _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD BANCARIA QUE REALIZARÁ EL DÉBITO

Información de Rechazo

Nombre del Validador _____
 Puesto _____
 Tel. y Extensión _____

Código de rechazo: _____ y observaciones _____

2. Para la generación de créditos a la cuenta del destinatario, el ordenante debe utilizar el formulario siguiente:

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO



LOGO BANCO

Lugar y Fecha: _____

INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO DEL CRÉDITO	
ID de Compañía: _____	(para uso interno de la Entidad Financiera Originadora)
El (los) abajo firmante(s) autoriza(mos) a: _____	Persona Individual o Jurídica generadora del crédito
Para realizar transacciones electrónicas de crédito a través del sistema ACH PRONTO por concepto de:	
No. De Contrato _____	
INFORMACIÓN DE LA PERSONA INDIVIDUAL O JURÍDICA QUE AUTORIZA EL CRÉDITO A SU CUENTA	
ID de Participante: _____	(para uso interno de la Entidad Financiera)
Banco: _____	No. de cuenta _____
Nombre de la Cuenta: _____	
Tipo	Moneda:
Ahorros <input type="checkbox"/>	Lempiras <input type="checkbox"/>
Cheques <input type="checkbox"/>	Dólares <input type="checkbox"/>
Otros <input type="checkbox"/>	Especifique: _____
Vigencia	Cant. De créditos _____ Fecha de finalización _____
Indefinida <input type="checkbox"/>	
Definida <input type="checkbox"/>	
Monto Máximo por transacción _____	Monto indefinido <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN ADICIONAL	
<p>Los derechos y obligaciones de las operaciones que se deriven del presente formulario, son personales e intransferibles. La información requerida en este formulario es obligatoria y debe ser completado sin borrones, tachones y enmendaduras. Para suspender las operaciones que se deriven del presente formulario, la persona individual o jurídica que autorizó el crédito a su cuenta, deberá comunicarlo por escrito al beneficiario del crédito y a la entidad bancaria en donde se realiza el mismo, claro bajo gravedad de juramento que los datos proporcionados son verdaderos y correctos y que tengo conocimiento de las Normas Operativas de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de pago publicadas en el www.bch.hn</p>	
PARA USO EXCLUSIVO DE LA ENTIDAD BANCARIA QUE GENERARÁ EL CRÉDITO	
Nombre del Validador _____	Código de rechazo: _____ y observaciones
Puesto _____	
Tel. y Extensión _____	

3. Instructivos para llenar formularios de autorizaciones de débito y crédito de ACH PRONTO.

Formulario de Autorización de Débito o Crédito

Lugar y Fecha:	La ciudad donde se completa el formulario y la fecha en la cual se presenta.
ID de Compañía:	Corresponde al número único de ordenante, este número es proporcionado por la IFO, quien se encarga de administrar la secuencia numérica de sus ordenantes.
El (los) abajo firmante(s) autoriza(mos) a:	En este espacio se escribe persona natural o jurídica que generará los débitos o créditos a la cuenta del cliente.
Para realizar transacciones electrónicas de débito o crédito a través del sistema ACH PRONTO por concepto de:	En este espacio se describe el concepto por el cual se realizará la transacción electrónica.
No. de Contrato:	En este espacio se detalla el número de contrato que respalda las transacciones electrónicas (si existiera).
ID de Participante:	Corresponde al número único del participante, este número es proporcionado por la entidad financiera, quien se encarga de administrar la secuencia numérica.
Banco:	Institución financiera que registrará el débito o crédito en la cuenta de su cliente.
No. de cuenta:	Identificará la cuenta a la cual se harán los débitos o créditos automáticos.
Nombre de la cuenta:	Nombre del titular de la cuenta a la cual se harán los débitos o créditos automáticos.
	El cliente deberá seleccionar el tipo de cuenta

Tipo de Cuenta:	a la cual se realizarán los débitos o créditos automáticos.
Moneda:	El cliente deberá elegir el tipo de moneda de la cuenta seleccionada: Lempiras o Dólares estadounidenses.
Vigencia:	El cliente debe señalar si es el período de vigencia es indefinido o definido.
Fecha de finalización:	Fecha en la que se hace por última vez el débito o crédito.
Cantidad de Débitos o Créditos:	El cliente debe especificar el número de débitos o créditos que afectarán la cuenta seleccionada.
Monto Máximo por Transacción:	Es el valor máximo autorizado para ser debitado o acreditado cada vez que se realice una transacción que afecte la cuenta seleccionada.
Monto Indefinido:	Si el ordenante va a realizar débitos o créditos los cuales pueden variar, deberá seleccionar esta casilla.
Firmas Registradas:	Trazos escritos contenidos en el libro de firmas de la entidad financiera para identificar al titular de la cuenta bancaria.
Fecha de Envío:	Fecha en que la IFO envía el Formulario de Autorización de Débito a la entidad bancaria generadora del débito.
Nombre y Puesto del Responsable:	Nombre y cargo que desempeña el empleado de la IFO que revisa y envía el Formulario de Autorización de Débito.
Nombre del Validador:	Nombre del empleado de la entidad bancaria generadora del débito o crédito que valida la información contenida en el Formulario de Autorización de Débito o Crédito.
Puesto:	Cargo que desempeña el empleado de la entidad bancaria generadora del débito o crédito que valida la información contenida en el Formulario de Autorización de Débito o Crédito.

Tel. y Extensión:	Línea telefónica directa del empleado de la entidad bancaria generadora del débito o crédito que valida la información contenida en el Formulario de Autorización de Débito o Crédito.
--------------------------	--

APÉNDICE 7 ADENDAS

Este apéndice tiene como objeto proveer a todos las IFP en la ACH PRONTO de un estándar para el formato de adenda.

1. Cada transacción electrónica tendrá un campo de uso obligatorio llamado Adenda. La adenda es un campo de longitud fija de 140 caracteres alfanuméricos. El ordenante utiliza la adenda para enviar información relacionada con la transacción que está creando (ejemplo: número de facturas, préstamos, pólizas, entre otros). Después que el ordenante envía sus mensajes de transacciones a su IFO, las adendas no serán modificadas por la IFP a la ACH PRONTO.
2. La IFR procesará las transacciones extrayendo de ellas las adendas, las cuales serán enviadas a su correspondiente destinatario en un formato previamente establecido.
3. Estructura de la adenda: El ordenante podrá usar cualquier estructura o codificación de campos que desee o que se haya puesto de acuerdo con el destinatario usando los caracteres validos definidos en el Artículo 12.

APÉNDICE 8 CÓDIGOS DE RECHAZOS

1. **Código de rechazo de transacciones a ser utilizados por las IFR:**
 - R01 Fondos Insuficientes.**

La cantidad de dinero disponible en la cuenta no es suficiente para cubrir la cantidad contenida en la entrada de débito.
 - R02 Cuenta Cerrada.**

La cuenta del destinatario ha sido cerrada.
 - R03 Número de Cuenta Inexistente.**

El número de cuenta que se recibió en la entrada no existe en la IFR.
 - R04 Número de Cuenta Inválido.**

El formato del número de cuenta es inválido. Contiene un formato de cuenta inválido o una cantidad de números incorrecta.

- R06 Rechazada a Solicitud de la IFO.**
La transacción fue rechazada por la IFR a solicitud de la institución financiera ordenante.
- R07 Autorización Revocada por el Destinatario.**
El destinatario revocó su autorización previamente concedida al ordenante.
- R08 Suspensión de Pago.**
La transacción fue rechazada debido a que la IFR recibió una autorización para suspensión de pago de una transacción electrónica de débito.
- R09 Fondos no Disponibles.**
El destinatario tiene los fondos en su cuenta pero no están disponibles para realizar la transacción solicitada.
- R10 No Existe Autorización del Destinatario.**
La IFR rechaza la entrada debido a que no existe una autorización del titular de la cuenta para aceptar la entrada de débito.
- R11 La Transacción de Débito Excede el Monto Autorizado.**
La IFR rechaza la entrada debido a que el monto de la transacción excede el autorizado por el ordenante en la autorización de débito.
- R14 Falleció el Dueño de la Cuenta.**
El destinatario ha fallecido. No se deben enviar nuevas transacciones a la cuenta de este destinatario.
- R16 Cuenta Bloqueada o Inactiva.**
La cuenta del destinatario se encuentra bloqueada o inactiva en la IFR, por ello la entrada es rechazada.
- R17 Monto Inválido de Transacción.**
El monto de la transacción excede el límite permitido por la ACH PRONTO.
- R20 Registro de Adenda Inválida.**
La IFR rechaza la transacción debido a que el formato de la adenda es inválido y no cumple con el formato establecido en el Apéndice 7.
- R21 Nombre Inválido del Ordenante.**
La transacción es rechazada debido a que el nombre del ordenante está vacío o es inválido.
- R22 Identificación de Ordenante Inválido.**

La transacción es rechazada debido a que el campo de identificación del ordenante está vacío o es inválido.

R23 Entrada de Crédito Rechazada por el Destinatario.

El destinatario o la IFR pueden rechazar la transacción de crédito por las siguientes razones:

- a. La cuenta se encuentra bajo litigio y el destinatario no puede aceptar transacciones.
- b. El ordenante no es conocido por el destinatario.
- c. El destinatario no ha autorizado este crédito a la cuenta.

R24 Entrada Duplicada.

La IFR rechaza la entrada por que la misma es una duplicación de una entrada que se procesó con anterioridad.

R29 La Fecha de la Transacción de Débito ha Expirado.

La IFR rechaza la transacción de débito ya que la misma fue enviada después de la fecha límite de la autorización de débito.

R31 Rechazos Especiales.

La IFR rechaza la transacción debido a que sus políticas internas no le permiten realizar transacciones con el ordenante o IFO (Ver Artículo 33, numeral 1 de las Normas Operativas de la ACH PRONTO).

2. Códigos de rechazos usados por el Administrador de la ACH PRONTO:

1001 Error inesperado

Se produjo un error en Pay Expedite.

1002 La IFO no está autenticada

El nombre de la IFO no existe o el Certificado de conexión no concuerda con el nombre.

1003 La IFR no existe

La IFR a la que se quiere comunicar no está definida en el sistema.

1004 Identificación de Mensaje duplicado

El identificador único del mensaje que se desea transmitir ya existe previamente en el sistema.

1005 Error en Ventana de Procesamiento

No existe una ventana de procesamiento para este tipo de mensaje enviado.

- 1006 Código de Moneda en el Encabezado del Mensaje invalido**
El código de moneda definido en el mensaje enviado no pertenece a esta instancia.
- 1011 El Número de Transacciones no Concuerda con el Encabezado**
El número total de transacciones enviadas en el mensaje no concuerda con el número establecido en el encabezado del mensaje.
- 1012 Monto Invalido en el Mensaje**
El monto total del mensaje no concuerda con el monto total definido en el encabezado del mensaje.
- 1013 Monto en el mensaje negativo**
El monto total del mensaje enviado debe ser un valor positivo.
- 1051 Monto Excede liquidez disponible**
El monto total del mensaje excede la disponibilidad de liquidez definida en el sistema.
- 1052 Monto Excede Límite Mensual**
El monto total del mensaje excede la cantidad disponible para el presente mes.
- 1053 Monto Excede Límite Diario**
El monto total del mensaje excede la cantidad disponible para el presente día.
- 1054 Monto Excede Límite disponible**
El monto total del mensaje excede la cantidad disponible para la ventana de procesamiento actual.
- 1055 Monto Excede Límite de Crédito Definido por IFR**
El monto total del mensaje enviado excede el límite de crédito interbancario establecido por la IFR.
- 1056 Monto Excede Límite de Liquidez Definido por IFR**
El monto total del mensaje enviado excede el límite de liquidez interbancario establecido por la IFR.
- 1210 Error en el Protocolo de Conexión con la IFR**
No es posible establecer conexión con la IFR debido a un error con la URL o el protocolo de comunicación es incorrecto.
- 1211 Error de Conexión con la IFR**
Un error inesperado ocurrió al momento de establecer conexión con la IFR, problemas con la URL.

- 1212 Error de Conexión con la IFR**
No es posible establecer conexión con el WCF de la IFR.
- 1213 URL Inválida de la IFR**
No es posible establecer conexión con la URL de la IFR, URL incorrecta.
- 1214 Error de Certificado de la IFR**
No es posible establecer conexión con la IFR, canal de comunicación no seguro o el certificado de conexión es inválido.
- 1215 Tiempo Expirado con la IFR**
Tiempo de conexión entre la IFO y la IFP agotado, estado de las transacciones expirado.
- 1216 Error de Conexión con la IFR**
Conexión inválida con la IFR, se puede establecer una conexión pero el canal de comunicación presenta un problema.
- 1217 Certificado de la IFR Inválido**
El certificado de conexión IIS de la IFR es inválido no se puede establecer una conexión segura.
- 1218 Error de Conexión con la IFR Canal no Seguro**
El canal de comunicación de la IFP no es seguro, se puede establecer una conexión, pero el servidor de autenticación no es válido.
- 1219 Error de Conexión con la IFR**
No se puede establecer una conexión. Se detectó un error en la red de comunicaciones.
- 2001 Identificación de Transacción Duplicada**
El código de identificación de la transacción enviada es duplicado.
- 2002 Código de Moneda Inválido en la Transacción**
El código de moneda definido en la transacción no es igual a la instancia definida en el sistema.
- 2003 Monto de la Transacción Excede el Límite Permitido**
El monto de la transacción excede el límite permitido por la IFR o por la ventana de procesamiento actual.

APÉNDICE 9 AFFIDÁVIT

Este apéndice tiene como objetivo, proveer a todos los participantes en la ACH PRONTO un formato estándar para la declaración jurada realizada por el destinatario.

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 la Institución Financiera), correspondiente a la cuenta bancaria No. _____ de la cual soy (somos) titular(ares) en el banco _____, en el cual aparece indicado un registro a través de la ACH PRONTO efectuado el día _____ de _____ de _____ por la cantidad de L (USD) _____, (valor en letras), el cual no he(mos) autorizado. Entiendo(emos) y acepto(amos) que un débito (o crédito) 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, ó
- (iii) Una transferencia electrónica de fondos que resulte en un débito (o crédito) a la cuenta bancaria en una fecha anterior o posterior a la fecha en la cual se autorizó que se hiciera la misma.

De igual forma, entiendo(emos) y acepto(amos) que una transferencia electrónica de fondos, iniciada con intenciones fraudulentas por mi persona (nosotros) o por cualquier firma autorizada de la cuenta, así como por cualquier persona actuando en colusión conmigo (nosotros) o con cualquier firma autorizada de la cuenta, no constituye un débito (o crédito) no autorizado.

Asimismo, declaro(amos) bajo la gravedad de juramento que: (elija uno de los que se describen a continuación)

____ no autoricé(zamos), y nunca he(mos) autorizado, por escrito a _____ a originar una o más entradas para debitar (o acreditar) fondos de cualquier cuenta en instituciones financieras.

____ autoricé(zamos) a _____ a originar una o más entradas para debitar fondos de mi (nuestra) cuenta, pero el día _____ de _____ de _____ revoqué(camos) esa autorización notificando a _____ en la manera especificada en la autorización.

____ autoricé(zamos) a _____ a originar una o más entradas para acreditar fondos de mi (nuestra) cuenta, pero el día _____ de _____ revoqué(camos) esa autorización notificando a _____ en la manera especificada en la autorización.

____ autoricé(zamos) a _____ originar una o más entradas para debitar fondos de una cuenta en (Institución Financiera) pero: _____ la cantidad debitada excede la cantidad que autoricé(zamos) a ser debitada. La cantidad que autoricé(zamos) es L(USD)_____ ó

____ el débito fue efectuado a mi (nuestra) cuenta en una fecha anterior a la fecha en la cual autoricé(zamos) que se hiciera el débito. Autoricé(zamos) que se hiciera dicho débito contra la cuenta y no antes del día ____ de _____ de _____ y/o después del día _____ de _____ de _____.

____ autoricé(zamos) a _____ originar una o más entradas para acreditar fondos de una cuenta en (Institución Financiera) pero: _____ la cantidad acreditada excede la cantidad que autoricé(zamos) a ser acreditada. La cantidad que autoricé(zamos) es L(USD)_____ .

Adicionalmente, declaro(amos) también bajo la gravedad de juramento que la transacción no fue originada con intenciones fraudulentas por mi (nosotros) o por cualquier otra persona actuando en colusión 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 jurada en la ciudad de _____, República de Honduras, el día _____ de _____ de _____.

NOMBRE

FIRMA

TARJETA DE IDENTIDAD

APÉNDICE 10 MEDIDAS MÍNIMAS DE CONTROL INTERNO

El objetivo de este apéndice es proporcionar una guía sobre aspectos de seguridad y segregación de funciones a ser utilizados por las IFP en la ACH PRONTO, para efectos de control interno, como ser:

1. Funciones del Administrador de Seguridad

Tendrá como función principal la administración de la seguridad del

sistema. Por lo tanto, no debe estar involucrado en los procesos de creación, verificación o procesamiento de transacciones electrónicas.

El Administrador de Seguridad deberá:

- 1.1. Asegurar el cumplimiento de la presente Normativa, especialmente lo relacionado con las medidas mínimas de seguridad y requerimientos de auditorías o evaluaciones.
- 1.2. Revisar los reportes de seguridad y documentar y reportar hechos irregulares o sospechosos.
- 1.3. Administrar el manejo de las claves secretas.
- 1.4. Documentar todos los procesos administrativos de seguridad que están bajo su control.

2. Políticas Administrativas

- 2.1. Investigar los antecedentes del personal que se seleccione para laborar en el área de la ACH PRONTO.
- 2.2. Rotar las actividades en el área de operaciones de la ACH PRONTO, periódicamente, a fin de que la misma persona no realice en forma permanente las mismas funciones.
- 2.3. Segregación de funciones, ejemplo: una persona que crea transacciones no debe ser la misma que lo valida.
- 2.4. No emplear personal que mantengan nexos familiares en otras áreas sensitivas de las operaciones de la ACH PRONTO, tales como: operaciones y programación.
- 2.5. Conocer a sus empleados y actuar rápidamente cuando estos presentan conductas inusuales. Una conducta inusual puede ser el resultado de problemas personales no relacionados con el trabajo, indicativo que el empleado esté realizando actividades fraudulentas.
- 2.6. Actualizar las claves secretas de identificación y los controles de acceso con veinticuatro (24) horas como mínimo antes que un empleado deje de laborar para su organización.
- 2.7. Conocer a sus clientes. La Administración debe estar familiarizada con el negocio de sus clientes. Además, debe conocer las personas responsables de originar transacciones electrónicas.
- 2.8. Realizar una labor efectiva de supervisión y asegurar el cumplimiento

de la presente Normativa. Un buen supervisor deberá conocer el negocio, los procedimientos, el personal y deberá estar alerta a cualquier signo de hechos irregulares y de crear un clima en el cual las actividades fraudulentas no se efectuarán ni se intentarán realizar.

--.---