



Experiencia del usuario

Jornada de Profundización

Junio de 2025

Bre-B

AGENDA JORNADA DE PROFUNDIZACIÓN

Experiencia del usuario

Temáticas
• Arquitectura de la interoperabilidad de Bre-B
• Atributos de las OP/TF Inmediatas
• Llaves y código QR
• Proceso de gestión de las Llaves
• Experiencia de usuario
• Aproximación a PQRs



Arquitectura de la
interoperabilidad
de Bre-B

Bre-B

Bre-B

¿Qué es **Bre-B**?

Es el **nuevo sistema de pagos inmediatos interoperado de Colombia** que permitirá hacer pagos y transferencias al instante, sin importar la entidad donde tenga su cuenta o depósito electrónico.

¡Abue, ya le envié el dinero!



Identificará la nueva forma de hacer pagos y transferencias inmediatas de forma sencilla, sin importar la hora o el día, inclusive si es fin de semana o festivo.



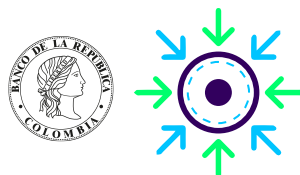
24 / 7 / 365

*Gracias, hija, eso fue **Bre-B***

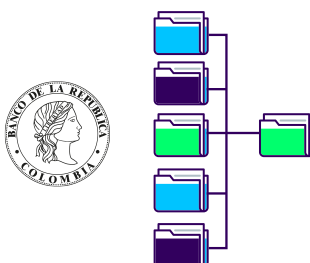


El Banco de la República entra a jugar un rol como regulador de los pagos inmediatos y operador de la nueva infraestructura pública digital para garantizar la interoperabilidad

Bre-B



Mecanismo Operativo
para la Liquidación -
MOL

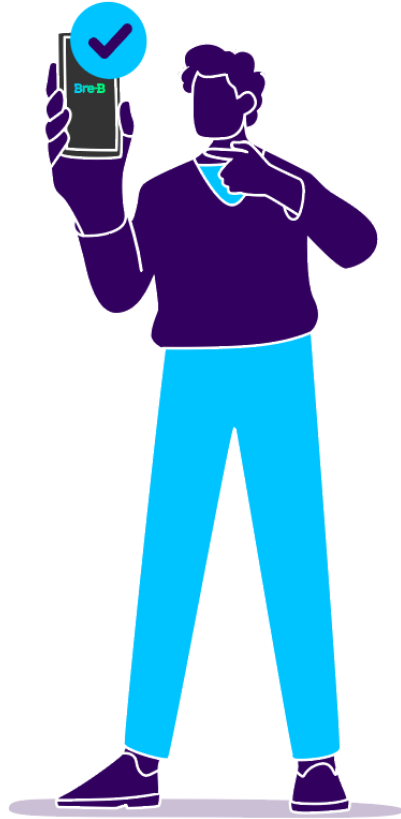


Directorio Centralizado -
DICE



La promesa de la inmediatez y la simplicidad en el pago

Definición de características y atributos que facilitan el procesamiento de las operaciones



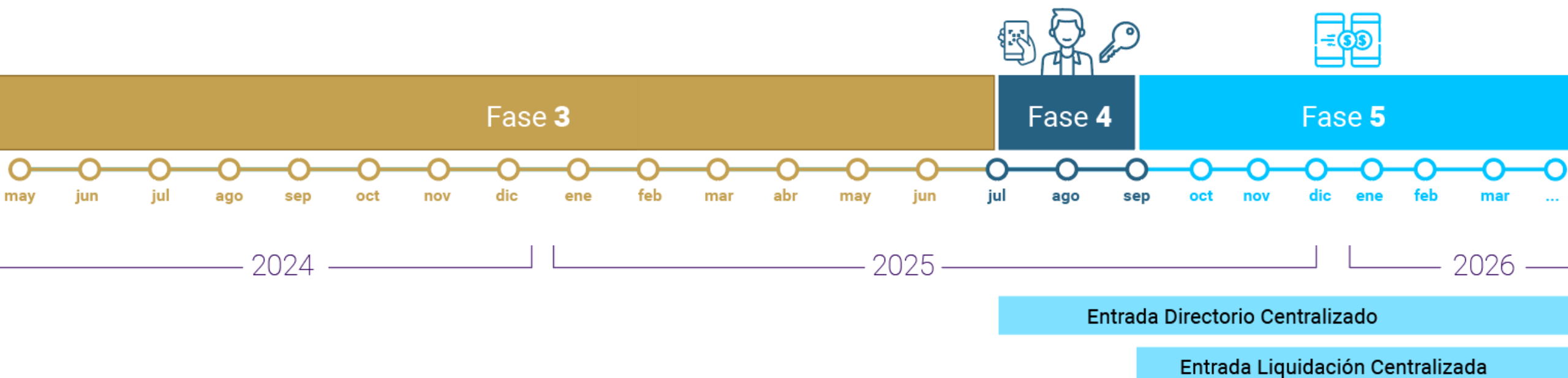
- Riel cuenta a cuenta
- Modalidad tipo *push*
- Se inician mediante la introducción de una Llave o lectura de un Código QR
- 24/7/365
- Tiempo máximo de abono de 20 segundos con un time-out 45 segundos¹
- Valor máximo de 1.000 UVB por operación²
- Casos de Uso: P2P y P2M inicialmente.

1/ Parámetro exigido para el 99,5% de los pagos inmediatos y contado posterior a la resolución de la Llave.

2/Cuando se usen depósitos de bajo monto el valor estará limitado por máximos aplicables a dichos productos (8 SMLMV, según art. 2.1.15.1.2. Decreto 2555/10). Los Participantes podrán definir un valor inferior, u otros límites, atendiendo políticas de administración de riesgos. Los Participantes también podrán permitir la configuración de límites por parte de los Clientes, por ejemplo, por valor o número de operaciones.

La regulación plantea un proceso ordenado de convergencia hacia el nuevo ecosistema

La transición genera oportunidades de modernización y competitividad en la operación bancaria





Llaves y Código QR

Bre-B

Tecnologías de acceso para iniciar las transacciones

Introducción de llave bajo estructura múltiple y código QR interoperable para todos los casos de uso

Llave:

Identificador que el cliente vincula con su medio de pago (cuenta de ahorros, depósito, etc)

Código QR:

Estático y Dinámico bajo estándar EMVCo (conforme disposición de la SFC). P2P o P2B



Llaves para Pagos entre Personas

Podrán utilizar todos los tipos de Llaves, excepto el código de comercio

Llaves para Pagos a Comercios

Podrán utilizarse todos los tipos de Llaves

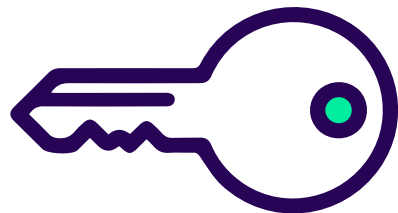
Reglas sobre las Llaves

Lineamientos uniformes que garantizan la interoperabilidad y unicidad de la Llave



Los Participantes podrán integrar tecnologías adicionales compatibles con las reglas y estándares aplicables a las Tecnologías de Acceso y al procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

- Una Llave estará asociada a un único medio de pago
- Un medio de pago podrá estar asociado a varias llaves
- Llaves no podrán repetirse en el Directorio Federado ni en el Directorio Centralizado.
- Los Clientes no podrán editar o personalizar el contenido de la Llave.
- Cuando un Cliente actualice alguno de sus datos y dicho dato esté siendo utilizado como Llave, el Participante deberá exigirle realizar el proceso de modificación de la Llave.
- El Participante podrá limitar el número de Llaves asociadas a un Medio de Pago o a un Cliente atendiendo, entre otros, criterios de seguridad.



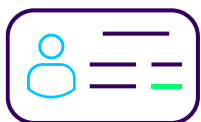
Procesos de gestión de Llaves

- **Registro:** Lo realiza el Cliente para elegir la(s) Llave(s) y asociarla(s) con su Medio de Pago, previa autenticación del Cliente en los términos definidos por el Participante y de la autorización para el tratamiento de sus datos personales.
- **Modificación:** Realizada por el Cliente para modificar su(s) Llave(s) inscrita(s) por otra(s) Llave(s) del mismo tipo o de otro tipo, y/o el Medio de Pago asociado a ella(s) por otro Medio de Pago del Participante donde se encuentra registrada la Llave.
- **Cancelación:** Realizada por el Cliente (o por el Participante) para cancelar el registro de la(s) Llave(s) inscrita(s).

La Llave utilizada en los Pagos entre Personas que sea cancelada quedará liberada para ser reutilizada en el Directorio Federado inmediatamente.

- **Bloqueo:** Realizado por el Cliente (o por el Participante) para suspender de forma temporal el uso de la(s) Llave(s).
- **Reactivación:** Realizada por el Cliente para activar el uso de una Llave previamente bloqueada.
- **Consulta:** Realizada el Cliente para conocer la(s) Llave(s) que tiene registrada(s) en el Participante desde el cual realiza la Consulta.

Las OP/TF Inmediatas se podrán iniciar en el plazo que establezca el Participante, el cual en todo caso no podrá superar dos (2) horas después del registro, modificación o reactivación de una Llave

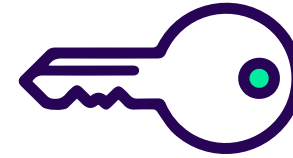


Tipos de Llaves y especificaciones de estructura



Tipo	Llave	Número y tipo de caracteres	Observaciones
Documento de Identidad	XXXXXXXXXX Número del documento de identidad	Máximo 18 caracteres alfanuméricos	Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, NUIP, NIT, o Pasaporte usado para la apertura del Medio de Pago. No puede incluir guiones, espacios o puntos.
Número de celular nacional	XXXXXXXXXX Número del celular nacional	10 caracteres numéricos	No incluye código país y siempre inicia con el número 3. No puede incluir espacios.
Correo electrónico	<u>XXXXXXXXXXXXXXXXXX@XXXX.XXX.XX</u> XXXXXXXXXXXXXXXXXX@XXXX.XXX	Hasta máximo 30 caracteres antes del símbolo @ y 61 caracteres después.	Tiene un símbolo @ justo antes del dominio.
Alfanumérico	@XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mínimo 5 y máximo 20 caracteres alfanuméricos después del símbolo @	Inicia con el símbolo @, seguido de una combinación de letras y/o números. El símbolo @ solo se utiliza al inicio de la Llave. La Llave alfanumérica es generada por el Participante donde el Cliente tiene su Medio de Pago. No puede incluir espacios, tildes ni el caracter ñ.
Código asignado al establecimiento de comercio	XXXXXXXXXXXXXX	10 caracteres numéricos	Código de identificación del establecimiento de comercio asignado por el Adquirente. Inicia por doble cero (00). Los siguientes 8 dígitos podrán ser números entre 0 y 9. No puede incluir espacios.

Registro de Llave Alfanumérica



Alfanumérica

A partir del inicio de la operación del MOL, los Participantes podrán asignar una Llave alfanumérica a los Medios de Pago de sus Clientes para los Pagos entre Personas y registrar dicha Llave en los Directorios Federados, cuando se presente alguno de los siguientes casos:

- i. El Participante crea un nuevo Medio de Pago para el Cliente respectivo o activa un Medio de Pago que se encontraba en inactividad.
- ii. El Participante por primera vez se vincule a un SPBVI, sin haber estado previamente vinculado a otro(s) SPBVI.

La asignación de la Llave alfanumérica solo se podrá realizar para Medios de Pago activos y el registro de dichas Llaves en los Directorios Federados y el DICE deberá cumplir los lineamientos operativos que defina el BR.

Se considera que un Medio de Pago está activo cuando sobre éste se haya realizado alguna operación durante un periodo de seis (6) meses consecutivos. Se entiende por operación lo previsto en el numeral 1.2.2. del Capítulo III, Título I, Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.



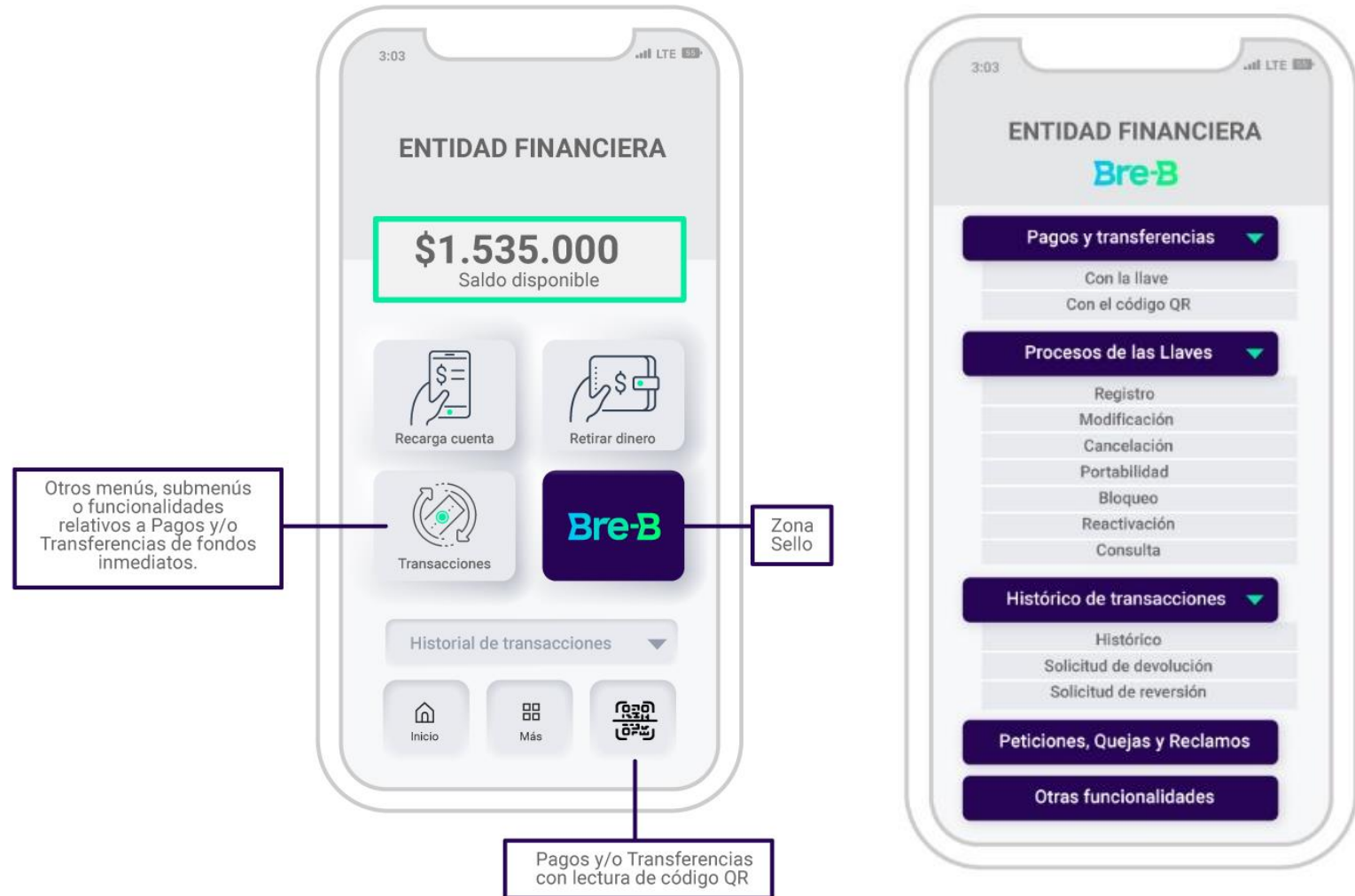
Experiencia del usuario

Bre-B

Experiencia del usuario uniforme y simple

Definición de lineamientos generales comunes en la experiencia del usuario para una interoperabilidad eficaz y promoción a la innovación.

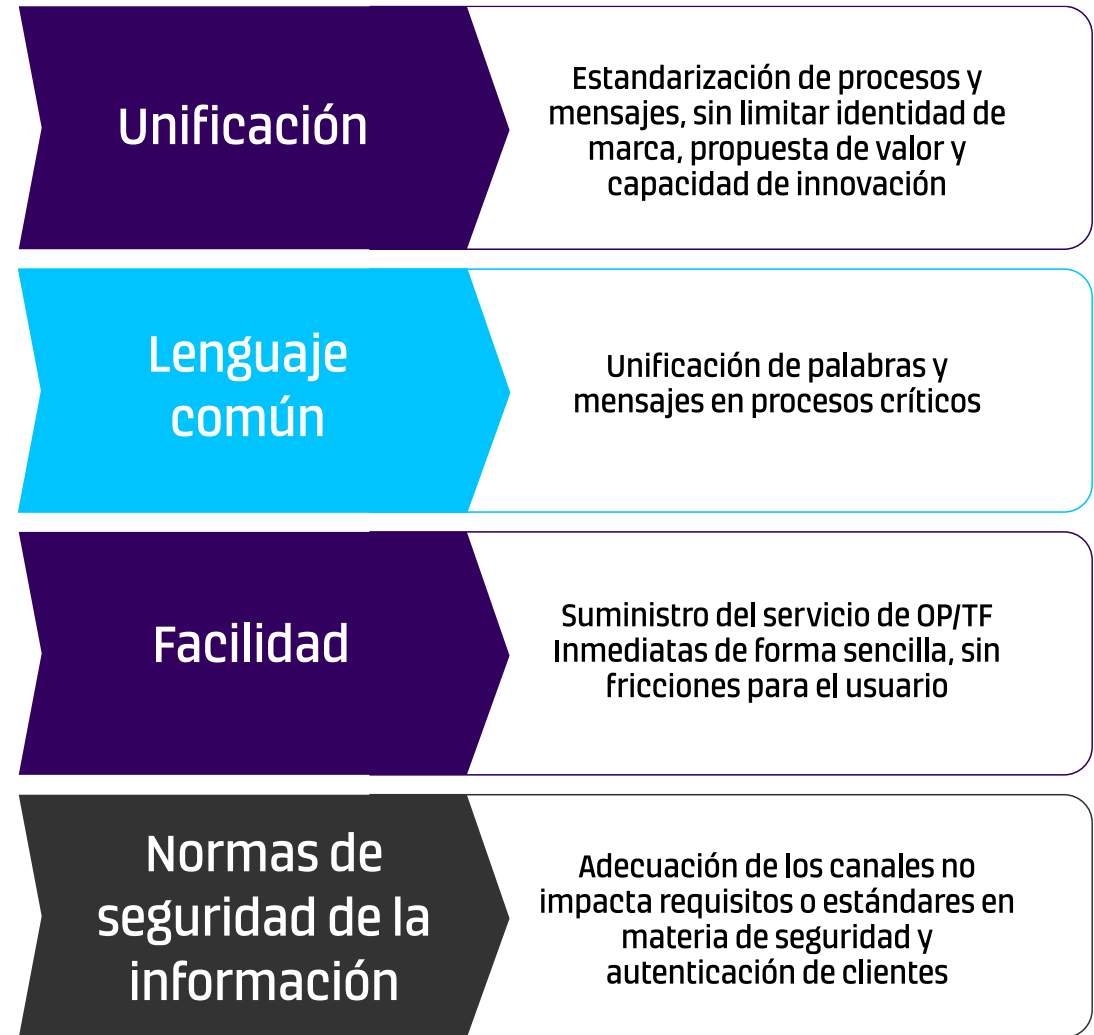
Participantes de las EASPBVI deberán habilitar la Zona Bre-B en el primer nivel de sus aplicaciones. En caso de existir otras rutas para realizar transferencias éstas deberán incluir la opción de realizar pagos inmediatos igualmente utilizando el Sello Bre-B.



Experiencia del usuario

Busca lograr una interacción efectiva, confiable, sencilla, fácil y unificada

Anexo 3 de la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República describe los contenidos y requisitos sobre la experiencia del Cliente que las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI) deben exigir a sus Participantes para la prestación de Órdenes de Pagos y/o Transferencias de Fondos (OP/TF) Inmediatas Intra-SPBVI e Inter-SPBVI.



Experiencia del usuario (UX)

Con el propósito de tener una interacción efectiva, confiable, sencilla, fácil y unificada, las EASPBVI exigirán a través de sus Reglamentos las siguientes obligaciones a sus Participantes:

1. Disponer de un acceso en los Canales de Prestación de Servicios que habilitarán para las OP/TF Inmediatas, el cual deberá tener el sello del SPI-Interoperado, al mismo nivel de navegación y acceso de las demás opciones de OP/TF.
2. Efectuar el procesamiento de las OP/TF Inmediatas desde su inicio hasta su culminación de manera sencilla y segura.
3. Requerir del Cliente únicamente la introducción de la Llave o la lectura del Código QR y, cuando aplique, el monto o valor de la OP/TF Inmediata para su procesamiento.
4. Establecer un procedimiento uniforme para procesar OP/TF Inmediatas con independencia del participante receptor.
5. Informar al Cliente, antes de confirmar la OP/TF, el nombre enmascarado del Beneficiario (AnXXXa PXXez), y una vez culminada, información mínima sobre la orden.



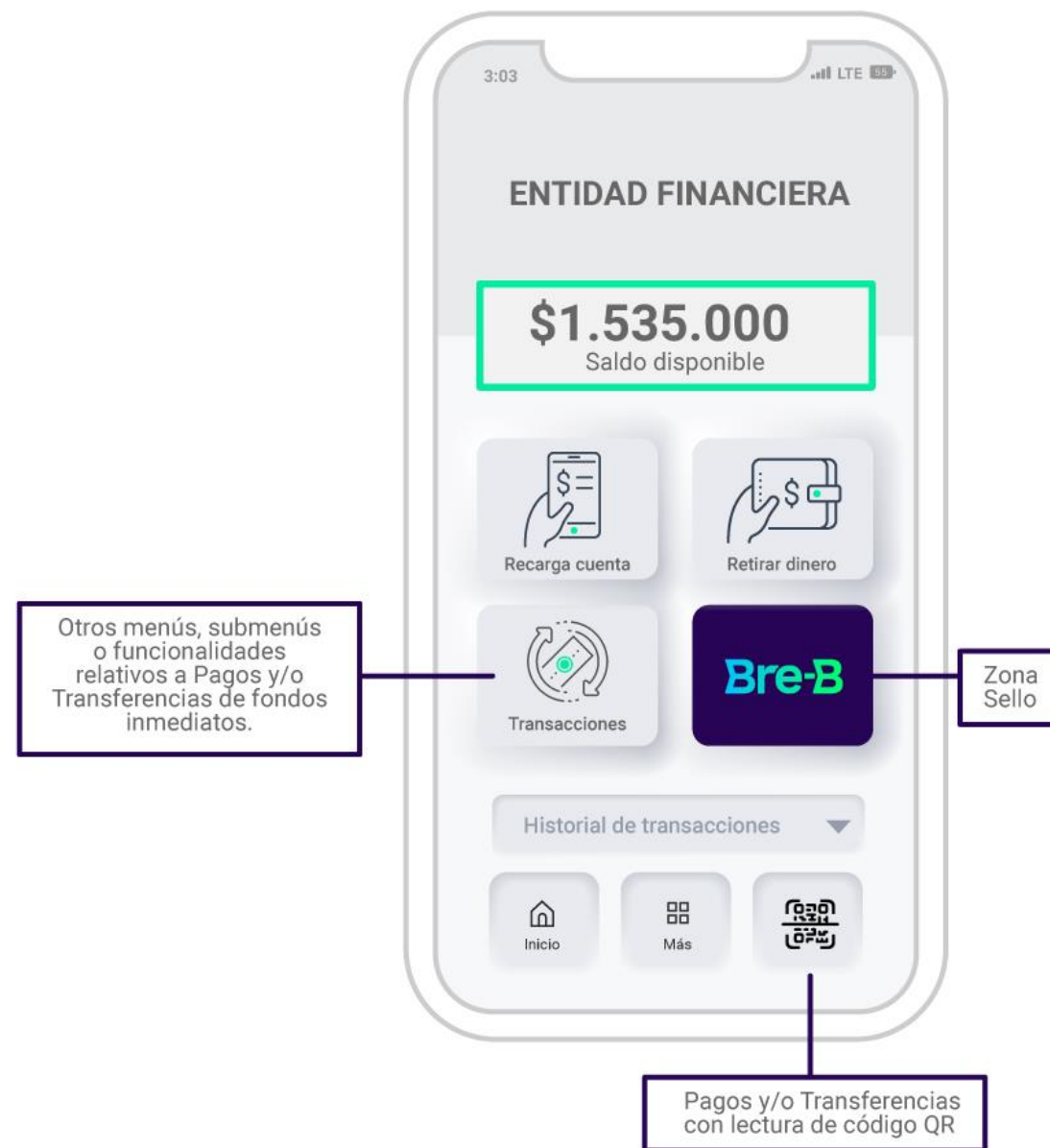
Zona Bre-B

Participantes de las EASPBVI deberán habilitar la Zona Bre-B en el primer nivel de sus aplicaciones e identificarla con la imagen definida por el BR. Siguiendo para el efecto el Manual de Uso.

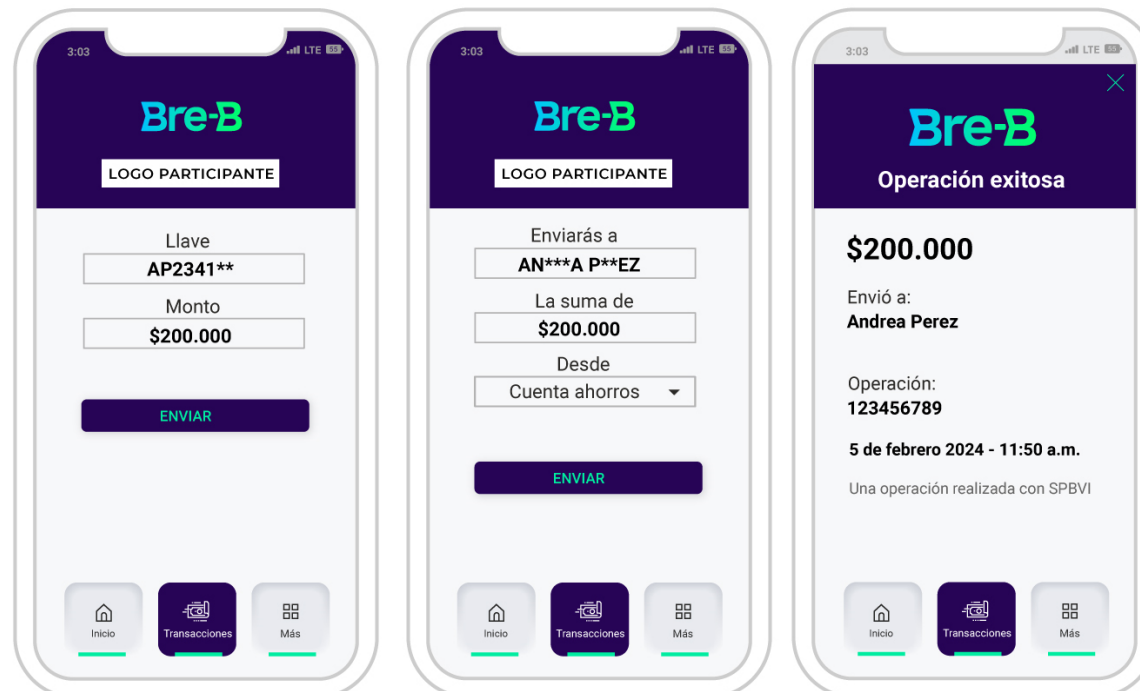
Contendrá las funcionalidades básicas asociadas a los pagos inmediatos.

En caso de existir otras rutas para realizar transferencias éstas deberán incluir la opción de realizar pagos inmediatos igualmente deberá utilizar la imagen gráfica o el nombre de Bre-B definidos por el Banco de la República siguiendo para el efecto su Manual de Uso.

Lo anterior aplica incluso en las rutas para realizar pagos basados en código QR.



Experiencias en otros menús y funcionalidades





Funcionalidades Zona Bre-B

Zona Bre-B incluye las siguientes funcionalidades:

1. Pagos y Traslferencias
2. Procesos de las Llaves
3. Histórico de Transacciones
4. Peticiones, quejas y reclamos

Participantes podrán adaptar las funcionalidades exigidas de acuerdo con la identidad de su marca y los ambientes digitales y canales que dispongan para prestar el servicio de OP y/o TF Inmediatas, preservando las características de sencillez, seguridad, sin fricciones y utilizando un lenguaje claro y preciso.

EASPBVI deberán realizar programas publicitarios para la promoción y educación sobre el sello, de manera individual o en coordinación con los Participantes y/o con otras EASPBVI.



UX en los procesos de gestión de las llaves

Procesos de las llaves contarán con un procedimiento uniforme.

1. Registro: Elige la llave y la asocia con un medio de pago
2. Modificación de la llave o del medio de pago.
3. Cancelación del registro de las llaves inscritas
4. Portabilidad al trasladar llaves a otro participante
5. Bloqueo: Suspender temporalmente llaves
6. Reactivación: Activar llaves previamente bloqueadas.
7. Consulta: Consulta de llaves inscritas

En el Registro el Participante debe desplegar todas las opciones de Llave en igualdad de condiciones al cliente y generar la posibilidad de asociarlo a cualquiera de sus medios de pago.

Participantes presentan los campos a partir de la información registrada de sus clientes. En todo caso, el Cliente podrá actualizar dicha información siguiendo las políticas establecidas por la entidad para estos fines.

Participantes deberán informar a sus Clientes las características de las llaves y los procesos.

Histórico de transacciones

1. Visualización de los OP/TF inmediatas realizadas mínimo en los 30 últimos días calendario.
2. Opción de realizar procesos de devolución y de reversión (OP/TF inmediatas de los 30 últimos días calendario)

Gestión de PQRs

Clientes podrán radicar y monitorear PQR asociada con OP/TF Inmediatas ante el Participante.

Participante deberá tramitar PQRs según lo establecido en la Ley 1328 de 2008, Ley 1480 de 2011, Circular Básica Jurídica de la SFC o, en su defecto, la Ley 1755 de 2015.

Participante define forma y lenguaje para comunicar al cliente.





Aproximación PQRs

Bre-B

Premisas generales para la atención de PQRs de los clientes a sus Participantes



- Las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas que realizarán los clientes en el marco de Bre-B son responsabilidad de la entidad (banco, cooperativa financiera, cooperativa de ahorro y crédito, SEDPE, compañía de financiamiento, etc) que ofrece el medio de pago (cuenta o depósito), desde el cual se origina o a donde se recibe. Esto implica que son estas entidades las que tienen la obligación de dar respuesta a las solicitudes y reclamaciones relacionadas con estos servicios. Para los casos en donde sea necesario podrán escalar sus novedades a los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos donde participan (Visionamos, Entrecuentas, Transfiya, Credibanco, Servibanca). Ejemplo: *Los recursos enviados a la Llave xxx desde mi cuenta de ahorros no llegaron.*
- La Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de la Economía Solidaria (según corresponda), son las autoridades que adelantarán la inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento de la regulación expedida por el Banco de la República para Bre-B.
- Los equipos de atención al cliente de las entidades no deberán redirigir a sus clientes al Banco de la República para la atención de sus peticiones, quejas o reclamos relacionadas con las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.

Premisas generales para la atención de PQRs de los clientes a sus Participantes



- En el anexo 4 de la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 de 2025 del BR se establecieron los “Lineamientos Operativos para la Atención de Fraudes, Errores y Peticiones, Quejas y Reclamos” que deben ser cumplidos por los Participantes de los SPBVI.
- Asimismo, los Participantes de las EASPBVI deberán atender las peticiones, quejas y reclamos por el procesamiento de las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o la Ley 1755 de 2015.
- Los Participantes deben desarrollar programas publicitarios para la promoción y educación dirigidas a sus clientes en general sobre Bre-B, los procesos de gestión de las Llaves, las Tecnologías de Acceso, fraude y estafas, y demás características.

Así, **Bre-B**



Sistema de Pagos Inmediatos de Colombia