



**CIRCULAR ASFI/ 547 /2018**  
La Paz, **28 MAYO 2018**

**Señores**

**Presente**

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO, AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y AL REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**

**Señores:**

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**, referidas a lo siguiente:

**1. Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago**

**Sección 2: Emisión y Administración de los Instrumentos Electrónicos de Pago**

Se incorporó en el inciso I, Artículo 15°, la obligación de cumplir con lo establecido en los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago y demás normativa aplicable emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB).

**Sección 3: Tarjetas Electrónicas**

En el Artículo 7°, se eliminó la mención a la Circular Externa SGDB N° 005/2016 de 12 de febrero de 2016.

FSM/NHB/GRR

Pág. 1 de 2



## 2. Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información

### Sección 8: Gestión de Seguridad en Transferencias y Transacciones Electrónicas

En el Artículo 1°, se complementaron los requisitos para los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas, señalando que en su operativa deberán enmarcarse en las disposiciones emitidas por el BCB en el ámbito del sistema de pagos.

Asimismo, en el inciso a. del Artículo 1°, se precisó que el perfil de seguridad del sistema tiene que garantizar que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas, luego de haber sido plenamente autenticadas. Además, se extiende la aplicación de los requisitos relativos a la seguridad del sistema a los servicios de pago móvil.

Por otra parte, se suprimió el último párrafo del inciso a, Artículo 1°, referido a que el mecanismo de acceso a los sistemas vía web debía ser diferente al mecanismo para realizar transacciones y/o transferencias electrónicas.

## 3. Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas

### Sección 4: Funcionamiento de las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas

Se añadió el inciso e. al Artículo 13°, incorporando la prohibición para las empresas administradoras de tarjetas electrónicas de transferir las comisiones que cobran a los comercios afiliados, al titular o usuario de la tarjeta electrónica.

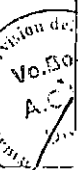
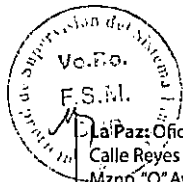
Atentamente.

Lenny Tatiana Valdivia Bautista  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado  
FSM/NHB/GRR

Pág. 2 de 2



**La Paz:** Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444-2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) • Telf: (591-2) 2821464. **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf: (591-2) 6230858. **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706-5112468. **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central • Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central • Telf/Fax (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Centro de consulta, Plaza 25 de mayo N° 59, Museo del Tesoro, planta baja • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema • Telf: (591-4) 66113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo) • Correo electrónico: [asfi@asfi.gob.bo](mailto:asfi@asfi.gob.bo).



**RESOLUCIÓN ASFI/ 807 /2018**  
La Paz, 28 MAYO 2018

**VISTOS:**

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, las Resoluciones SB N° 066/2003, ASFI N° 405/2012, ASFI N° 788/2014, ASFI/1010/2017, ASFI/045/2018 y ASFI/738/2018, de 4 de julio de 2003, de 15 de agosto de 2012, de 24 de octubre de 2014, de 29 de agosto de 2017, de 15 de enero y 15 de mayo de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-107260/2018 de 22 de mayo de 2018, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la*

AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 1 de 6



*finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado".*

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo".*

Que, mediante Resolución Suprema N° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo III del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia - BCB, en el ámbito del sistema de pagos".*

Que, el inciso t) del párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, el inciso y) del párrafo I del Artículo 119 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que las entidades de intermediación financiera están autorizadas a efectuar, entre otras, transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en forma física o por medios electrónicos.

Que, los párrafos I y IV del Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevén que:

*"I. Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio.*

(...)

**IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el Banco Central de Bolivia - BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que**

AGL/FSM/MM/VJPC

Pág. 2 de 6



*establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de la entidades financieras que presten el servicio”.*

Que, el Artículo 3 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, modificado por la Ley N° 1864 de Propiedad y Crédito Popular, estipula que el Ente Emisor formulará las políticas de aplicación general en materia monetaria, cambiaria y del sistema de pagos, para el cumplimiento de su objeto.

Que, el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, aprobado mediante Resolución de Directorio del Banco Central de Bolivia N° 134/2015 de 28 de julio de 2015 y modificado mediante Resoluciones de Directorio N° 166/2015 y N° 071/2017 de 1 de septiembre de 2015 y 23 de mayo de 2017, respectivamente, norma en el ámbito del sistema de pagos nacional, los servicios e instrumentos electrónicos de pago, estipulando entre otros aspectos, sobre los servicios de pago móvil.

Que, mediante Resolución ASFI N° 405/2012 de 15 de agosto de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido actualmente en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI/045/2018 de 15 de enero de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución SB N° 066/2003 de 4 de julio de 2003, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia los “Requisitos Mínimos de Seguridad Informática para la Administración de Sistemas de Información y Tecnologías Relacionadas en Entidades Financieras”, al presente denominado **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF.

Que, con Resolución ASFI/738/2018 de 15 de mayo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo que antecede.

Que, mediante Resolución ASFI N° 788/2014 de 24 de octubre de 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**, contenido en el Capítulo IX, Título II, Libro 1° de la RNSF.

AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 3 de 6



Que, con Resolución ASFI/1010/2017 de 29 de agosto de 2017, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Circular Externa SGDB N° 046/2017 de 29 de diciembre de 2017, modificada con Circular Externa SGDB N° 011/2018 de 16 de febrero de 2018, el Banco Central de Bolivia actualizó los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, en cuanto a:

*"I. Órdenes electrónicas de transferencia de fondos."*

*II. Tarjetas electrónicas.*

*III. Billeteras móviles."*

Que, el punto 15 de los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Tarjetas Electrónicas, contenidos en los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, emitidos por el Banco Central de Bolivia, mediante Circular Externa SGDB N° 046/2017, estipula que: *"Las comisiones que pagan los comercios a las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas no podrán ser transferidas al titular o usuario de la tarjeta electrónica"*.

Que, con Circular Externa SGDB N° 011/2018 de 16 de febrero de 2018, el Banco Central de Bolivia, determinó modificar el punto 4, de los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF), así como para Billeteras Móviles, en los siguientes términos: *"(...) Al menos uno de los factores que se aplique no debe ser reutilizable ni replicable ni ser susceptible de ser robado vía internet (por ejemplo, una contraseña de un solo uso específica para un pago y generada por un software generador de claves (tokens) o una combinación de números a partir de una tarjeta de coordenadas, etc), a excepción del caso de inicio de sesión, establecido en el inciso a), en el que su uso es opcional"*.

#### CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo establecido por el párrafo III del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que estipula que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB), en el ámbito del sistema de pagos y con el propósito de compatibilizar los cambios efectuados por el Ente Emisor a través de las Circulares Externas SGDB N° 046/2017 y SGDB N° 011/2018 de 29 de diciembre de 2017 y de 16 de febrero de 2018, respectivamente, que refieren sobre la actualización de los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y**

AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 4 de 6



**ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, lineamientos sobre la obligación que tienen los emisores de instrumentos electrónicos de pago de cumplir con lo establecido en los citados instructivos, además de suprimir la mención de la Circular Externa SGDB N° 005/2016 de 12 de febrero de 2016, del citado Reglamento.

Que, de acuerdo con las directrices definidas en los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, precedentemente expuestos, es pertinente incorporar en los requisitos de los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas contemplados en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, la obligación de que su operativa se enmarque en los lineamientos establecidos por el Banco Central de Bolivia, en el ámbito del sistema de pagos, precisando además criterios sobre el perfil de seguridad que el sistema debe proveer para las transacciones que sean realizadas a través de banca electrónica o servicios de pago móvil.

Que, conforme la citada Circular Externa SGDB N° 011/2018, que exceptúa para el caso de inicio de sesión, la previsión del uso de al menos un factor de autenticación, no reutilizable, ni replicable, ni susceptible de ser robado vía internet, dándole carácter opcional, corresponde suprimir del **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, el requisito de seguridad para los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas referido a que el mecanismo de acceso y/o contraseña a los sistemas vía web deba ser diferente al mecanismo que permita realizar transacciones y/o transferencias electrónicas.

Que, con base en lo establecido en el punto 15 de los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Tarjetas Electrónicas, consignado en la Circular Externa SGDB N°046/2017, que expresa que las comisiones que pagan los comercios a las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas no podrán ser transferidas al titular o usuario de la tarjeta electrónica, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**, la citada prohibición.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-107260/2018 de 22 de mayo de 2018, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 5 de 6



**POR TANTO:**

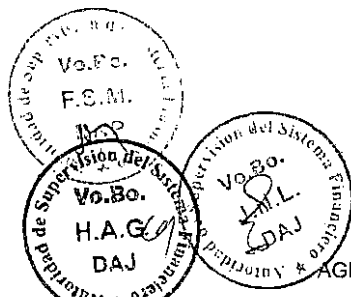
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

- PRIMERO.** - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- SEGUNDO.** - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- TERCERO.** - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**, contenido en el Capítulo IX, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

Lenny Tatiana Valdivia Bautista  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



AGL/FSM/MMV/JPC



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS  
ELECTRÓNICOS DE PAGO**

**Artículo 1° - (Políticas, normas y procedimientos)** Para la emisión y administración de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), las entidades supervisadas deben contar con políticas, normas y procedimientos formalmente aprobados por el Directorio u órgano equivalente, los mismos deben considerar como mínimo lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación y los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 2° - (Política de gestión de riesgos relacionados con IEP)** Las entidades supervisadas deben contar con políticas formalmente aprobadas por su Directorio u órgano equivalente, para la gestión de los riesgos de liquidez, operativo, crediticio y otros relacionados con los IEP que administran y/o emiten, a objeto de establecer los mecanismos apropiados para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los riesgos a los que están expuestos.

Es responsabilidad del Directorio u órgano equivalente, establecer, aprobar, revisar y realizar el seguimiento y vigilancia de las estrategias y políticas con relación a los riesgos relacionados con los IEP emitidos y/o administrados.

La Unidad de Gestión de Riesgos u órgano equivalente es responsable por la implementación y ejecución de las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos de riesgos determinados por el Directorio u órgano equivalente.

La SAFI en su calidad de emisor, en cuanto a la gestión de riesgos relacionados con las tarjetas de débito que emite, se rige por las disposiciones contenidas en el Reglamento para la Gestión Integral de Riesgos de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

**Artículo 3° - (Prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas)** Los emisores de IEP deben aplicar para todos sus servicios relacionados a IEP, la política "Conozca a su cliente", respecto al cliente o titular, así como los procedimientos de "Debida Diligencia" y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), relativas a la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas; debiendo considerar mínimamente los datos de identificación y toda documentación pertinente relacionada con el conocimiento del cliente.

**Artículo 4° - (Cargos y comisiones)** Los conceptos por cargos y comisiones aplicables a los IEP, podrán ser definidos por el BCB en coordinación con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

Los cargos y comisiones aplicables a los Instrumentos Electrónicos de Pago deben ser aprobados anualmente por los niveles correspondientes de los emisores de IEP.

Los emisores de IEP deben publicar en su sitio web, el tarifario vigente, señalando todos los IEP y servicios que ofrece.

La SAFI, en su calidad de emisor, debe considerar lo previsto sobre los cargos y comisiones dispuestos en el Reglamento para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión y de los Fondos de Inversión, contenido en la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

SP  
66

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 5° - (Requisitos mínimos de seguridad de los sistemas informáticos)** Los sistemas que soportan la operativa de los IEP utilizados para la emisión y administración, deben cumplir mínimamente con los siguientes requisitos:

- a. Registro, seguimiento, control, respaldo y resguardo de la información asociada a las transacciones realizadas con los IEP;
- b. Control de límites en las transacciones, por restricciones de monto establecidos por el titular y/o usuario o por restricciones normativas (límites de crédito, sobregiros, retenciones, etc.);
- c. Provisión de información necesaria para la conciliación de las transacciones efectuadas y de comprobantes de transacciones efectuadas en terminales;
- d. Mecanismos de identificación, medición y control de los riesgos operacionales asociados;
- e. Mecanismos de control e identificación de transacciones sospechosas;
- f. Mecanismos de seguridad para garantizar la realización de transacciones sólo por el cliente o titulares y/o usuarios habilitados y la existencia de mecanismos continuos para el bloqueo de transacciones;
- g. Mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario;
- h. Mecanismos que permitan registrar los incidentes de seguridad de la información relacionados con el funcionamiento de los sistemas informáticos;
- i. Configuración de seguridad de cuentas de usuarios y contraseñas que permitan:
  1. El bloqueo de la cuenta de usuario en caso de introducir tres intentos erróneos de inicio de sesión;
  2. Realizar el cambio periódico de contraseña;
  3. Validar el historial de contraseñas que evite el uso repetido de una misma contraseña;
  4. Utilizar un largo mínimo y complejidad de contraseña (en los casos que aplique).
- j. Implementar mecanismos de seguridad al brindar servicios de pago considerando los requerimientos establecidos en el estándar PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard);
- k. Cumplir con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) para administrar los sistemas de información y la tecnología que soporta la emisión y administración de los servicios de IEP. En el caso de las SAFI, se debe cumplir lo previsto en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores (RNMV).

**Artículo 6° - (Infraestructura tecnológica)** Toda la infraestructura de tecnología de información, debe garantizar la continuidad operacional frente a eventos fortuitos y deliberados, debiendo contar

*SP*  
*GA*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

con un Plan de Contingencias Tecnológicas debidamente probado, cumpliendo lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información de la RNSF y de la RNMV, según corresponda.

Los desarrollos informáticos de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), de las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM) y de las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE), deben ser interoperables y deben interconectarse en el ámbito del sistema pagos, en el marco de las disposiciones del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, en los plazos que determine el Ente Emisor.

**Artículo 7° - (Manejo de la información)** La información que el emisor de IEP intercambie con terceros relacionados con la emisión, administración y/o compensación de IEP debe estar sujeta al derecho de confidencialidad establecido en el Artículo 333 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, así como al derecho a la reserva y confidencialidad previsto en el Artículo 472 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y normativa vigente.

**Artículo 8° - (Contrato entre el emisor de IEP y el cliente o titular)** El contrato entre el emisor de IEP y el cliente o titular, debe enmarcarse en lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en el Reglamento de Contratos, contenido en la RNSF.

La SAFI, en su calidad de emisor, debe considerar lo previsto sobre los contratos en el Anexo 2 del Reglamento para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión y de los Fondos de Inversión, contenido en la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores.

- a. El contrato debe establecer, el funcionamiento y la operativa del IEP, su plazo de vigencia, renovación y/o baja del mismo, determinando los derechos del cliente o titular, además de incluir como mínimo lo siguiente: Una descripción del IEP y, si aplica, los requisitos técnicos del (los) equipo(s) de comunicación, electrónicos y/o desarrollos informáticos necesarios y sus condiciones de uso, así como las instrucciones de uso y cuando corresponda, los montos límites de las órdenes de pago;
- b. Una descripción de las obligaciones y responsabilidades del titular o cliente, usuario (cuando corresponda) y del emisor del IEP, incluyendo las medidas de resguardo necesarias para garantizar la seguridad del manejo del Instrumento Electrónico de Pago;
- c. Cuando corresponda, las tarifas, comisiones, cargos, tipo de interés aplicable y su forma de cálculo;
- d. Los procedimientos para efectuar reclamos.

**Artículo 9° - (Modificaciones al contrato entre emisor de IEP y el cliente o titular)** Para modificar las condiciones establecidas en contratos de operaciones financieras relacionadas a Instrumentos Electrónicos de Pago, el emisor de IEP debe enmarcarse en lo previsto en la Ley N°393 de Servicios Financieros y el Reglamento de Contratos, contenido en la RNSF.

Las modificaciones a los citados contratos deben efectuarse previo consentimiento de las partes intervinientes, instrumentándose mediante la suscripción de un nuevo contrato o adenda.

Establecidos los cargos y las comisiones descritos en los contratos suscritos entre el emisor de IEP y el cliente o titular, los mismos no pueden ser modificados unilateralmente de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 86 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 10° - (Relación entre el Emisor de IEP y la Administradora de IEP)** Los emisores de IEP que subcontraten la administración de los IEP, deben suscribir contratos con las Administradoras de IEP. Dichos contratos deben observar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el BCB e incorporar como mínimo lo siguiente:

- a. El detalle de servicios a ser contratados;
- b. Cláusulas de confidencialidad de la información;
- c. Seguridad y confiabilidad de sus sistemas y procedimientos operativos;
- d. Derechos y responsabilidades.

**Artículo 11° - (Compensación y liquidación de operaciones con IEP)** Cuando la operativa de un IEP relacione a dos o más emisores de IEP, la compensación y liquidación de operaciones debe adecuarse a la normativa para la compensación y liquidación emitida por el BCB y ASFI.

**Artículo 12° - (Relación entre el emisor de IEP y las empresas aceptantes)** Todo emisor de IEP que mantenga una relación directa con las empresas aceptantes, tiene la obligación de suscribir contratos de servicios, los mismos que deben contemplar lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, emitido por el BCB e incorporar como mínimo:

- a. La responsabilidad de pago de los emisores de IEP a las entidades aceptantes en los plazos convenidos, por el monto de las ventas o servicios;
- b. Modalidad de pago de los emisores de IEP a las entidades aceptantes, que podrá consistir en pagos al contado o dentro de los plazos determinados por las partes;
- c. Las medidas que las partes acuerden, tendientes a precautelar la integridad y certeza de los pagos efectuados por medio de IEP, así como el correcto uso de los IEP.

**Artículo 13° - (Publicidad para IEP)** Para emitir publicidad respecto a los IEP, el emisor de IEP debe considerar lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo contenido en la RNSF. Adicionalmente, el emisor de IEP debe emitir publicidad concreta, fidedigna y no engañosa, que recoja las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios.

En general la publicidad debe realizarse de forma tal, que se logre transmitir con plena claridad toda la información. Para ello, se deben evitar manifestaciones o presentaciones visuales que directa o indirectamente, por afirmación, omisión o imprecisión, puedan inducir a confusión al cliente o titular, teniendo presente la naturaleza y características de los IEP y sus servicios asociados, así como al público a quien va dirigido el mensaje y el medio a utilizar.

**Artículo 14° - (Reporte de movimientos para el titular)** El emisor de un Instrumento Electrónico de Pago debe proporcionar periódicamente y/o a requerimiento expreso del titular de manera física y/o electrónica, así como facilitar el acceso en cualquier momento y de manera gratuita a los reportes de los movimientos de las cuentas asociadas que deben incluir los aspectos determinados en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el BCB.

**Artículo 15° - (Obligaciones del emisor de IEP)** Los emisores de IEP deben cumplir con las siguientes obligaciones:

JP  
6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Identificar al cliente o titular;
- b. Informar al cliente o titular sobre:
  - 1. Las características principales del IEP y los servicios ofrecidos a través de éste;
  - 2. Los derechos y obligaciones en el uso del IEP;
  - 3. Las funcionalidades, innovaciones implementadas y las medidas de seguridad para la correcta utilización del IEP con el propósito de prevenir el fraude o la infiltración de la información;
  - 4. Motivo, detalle y descripción de las comisiones y otros cargos, si existieran;
  - 5. Procedimientos a seguir en casos de robo, clonación o pérdida del IEP;
  - 6. Procedimiento y plazo de reclamos;
  - 7. Líneas de atención al cliente y/u otros mecanismos de comunicación para brindarle apropiada atención;
  - 8. En caso que el IEP pueda utilizarse para efectuar órdenes de pago en el extranjero, debe adicionalmente como mínimo facilitar al titular o cliente, la siguiente información:
    - i. Procedimiento para habilitación del IEP para realizar pagos en el exterior;
    - ii. Las comisiones y otros cargos aplicables a las órdenes de pago en el exterior, si existieran;
    - iii. La fecha y el tipo de cambio de referencia utilizado para la conversión en moneda extranjera de la moneda en la que está expresada la cuenta que origina la Orden de Pago;
    - iv. Restricciones al monto máximo disponible por periodo, si aplicara.
- c. Cumplir con lo establecido en el Reglamento para Entidades de Intermediación Financiera que Actúan como Tomadores de Seguros Colectivos, cuando se ofrecen seguros relacionados con IEP y las cuentas asociadas;
- d. Hacer entrega de un ejemplar del contrato al cliente o titular una vez suscrito el mismo;
- e. Contar con sistemas de información y bloqueo que le permitan al cliente o titular, evitar que se produzcan eventuales transacciones no autorizadas como consecuencia de robo, clonación o pérdida del IEP, para el efecto el cliente o titular debe contar con los medios que le permitan:
  - 1. Notificar de forma gratuita al emisor de IEP, durante las 24 horas del día, el robo, clonación, fraude o pérdida, según corresponda a las características de su IEP;
  - 2. Realizar y registrar reclamos a través del Punto de Reclamo (PR).
- f. Establecer, aprobar y aplicar las tarifas, comisiones y otros cargos para el uso de un IEP, sin que éstos excedan las tarifas, comisiones y otros cargos máximos establecidos por el BCB mediante Resolución de Directorio;
- g. Poner a disposición del cliente o titular de IEP, servicios de información que le permitan verificar en cualquier momento las transacciones efectuadas;

# K

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. Cumplir con lo establecido en la Sección 2 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la RNSF, referido a los derechos del cliente y del usuario;
- i. Utilizar mecanismos para que el Medio de Seguridad de Acceso al Servicio o Clave de autenticación se entregue o dé a conocer exclusivamente al cliente o titular;
- j. Publicar en lugares visibles en cada una de sus oficinas centrales, sucursales, agencias y en sus sitios web, las modalidades de uso, los montos máximos permitidos por transacción, los cargos y comisiones por uso del servicio para IEP;
- k. Conservar debidamente, los registros y documentos referentes a sus operaciones, microfilmados o registrado en medios magnéticos, digitales y electrónicos, por un período no menor a diez (10) años, desde la fecha del último asiento contable;
- l. Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, así como en los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago y demás normativa aplicable emitida por el BCB.

**Artículo 16° - (Prohibiciones para el emisor de IEP)** El emisor de IEP no podrá:

- a. Suspender o restringir el uso de un IEP o las cuentas asociadas al IEP, sin previo conocimiento del cliente o titular;
- b. Condicionar el otorgamiento de IEP, a la contratación de seguros o de cualquier otro servicio accesorio que ofrezca el emisor de IEP;
- c. Emitir IEP no solicitados por el cliente o titular;
- d. Realizar cobros por comisiones o recargos que no impliquen un servicio adicional para el cliente o titular de IEP;
- e. Destruir las tarjetas electrónicas vigentes retenidas en los cajeros automáticos, sin cumplir con lo establecido en el Artículo 11° de la Sección 3 del presente Reglamento;
- f. Emitir IEP para cuentas corrientes, de ahorro o de participación que mantengan firma conjunta.

76

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: TARJETAS ELECTRÓNICAS**

**Artículo 1º - (Emisión de tarjetas electrónicas)** La emisión de tarjetas electrónicas podrá realizarse de acuerdo al siguiente detalle: Los Bancos que cuenten con licencia de funcionamiento podrán emitir tarjetas de débito y crédito sin autorización expresa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI);

- a. Las Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito (Abiertas o Societarias) e Instituciones Financieras de Desarrollo autorizadas para realizar operaciones pasivas, que cuenten con licencia de funcionamiento, podrán emitir tarjetas de débito sin autorización expresa de ASFI;
- b. Para la emisión de tarjetas de crédito, las Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo, que cuenten con licencia de funcionamiento, deben contar con la autorización previa y expresa de ASFI, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Autorización de Captación de Depósitos a través de Cuentas Corrientes y de Operaciones con Tarjetas de Crédito;
- c. Para la emisión de tarjetas prepagadas, los Bancos, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas e Instituciones Financieras de Desarrollo que tengan licencia de funcionamiento, deben contar con la autorización previa y expresa de ASFI, de acuerdo a lo establecido en la Sección 6 del presente Reglamento;
- d. Las Sociedades de Administración de Fondos de Inversión que administren Fondos de Inversión Abiertos que se encuentren autorizadas por ASFI y debidamente registradas en el Registro del Mercado de Valores, que realicen rescates de cuotas de participación por medio de instrumentos electrónicos de pago, pueden emitir tarjetas de débito, previo cumplimiento de la normativa específica que regula su actividad.

**Artículo 2º - (Uso de la tarjeta electrónica)** La tarjeta de electrónica podrá ser utilizada para realizar las siguientes operaciones:

- a. Retiros de efectivo de cajas de ahorro, cuentas corriente o líneas de crédito;
- b. Rescate de cuotas de fondos de inversión abiertos;
- c. Depósitos de efectivo en cajas de ahorro, cuentas corrientes o líneas de crédito;
- d. Carga y efectivización del Instrumento Electrónico de Pago (IEP) asociado a cuentas de pago;
- e. Pagos con el IEP;
- f. Transferencia de fondos a otra cuenta u otro IEP;
- g. Consulta de movimientos y saldos.

**Artículo 3º - (Información contenida en las tarjetas electrónicas "Plástico")** Las tarjetas electrónicas emitidas deben contener mínimamente la siguiente información:

JP  
6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Información Mínima	Tarjeta de Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepagada
a. Identificación del emisor de IEP	✓	✓	✓
b. Número único de identificación asignado a la tarjeta	✓	✓	✓
c. Fecha de emisión	X	✓	X
d. Fecha de vencimiento	✓	✓	✓
e. Nombre del cliente o titular, en caso de tratarse de una persona jurídica se debe incluir el nombre del representante legal autorizado	✓ (previo consentimiento del titular)	✓	✓ (previo consentimiento del titular)
f. Identificación de las marcas internacionales a las que está afiliada, cuando corresponda	✓	✓	✓
g. Información importante que el emisor de IEP quiere dar a conocer al cliente o titular (Ej. Números de Teléfono del Centro de Atención al Cliente, Medidas de Seguridad, etc.)	✓	✓	✓

**Artículo 4º - (Contrato de los emisores de IEP con los titulares de tarjetas electrónicas)** El emisor de IEP, debe suscribir un contrato con el cliente o titular de la tarjeta electrónica (débito, crédito o prepagada), el cual contemple mínimamente lo siguiente, de acuerdo al tipo de tarjeta electrónica:

Contenido Mínimo del Contrato	Tarjeta de Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepagada
a. Plazo de vigencia, que podrá ser indefinido	✓	✓	✓
b. Operaciones permitidas	✓	✓	✓
c. Condiciones y procedimientos para rescindir el contrato de uso de la tarjeta de crédito	X	✓	X
d. Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el cliente o titular o cualquier otro reclamo	✓	✓	✓

JP  
62



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Contenido Mínimo del Contrato	Tarjeta de Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepagada
e. Las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y/o cargos	✓	✓	X
f. Medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta electrónica	✓	✓	✓
g. Derechos y obligaciones del cliente o titular	✓	✓	✓
h. En caso de que el cliente o titular de una tarjeta sea una persona jurídica, en el contrato se debe indicar el nombre del representante legal autorizado	✓	✓	✓
i. Plazo de entrega de las tarjetas electrónicas en caso de emisión, reposición y renovación	✓	✓	✓
j. Tipo de interés aplicable y su forma de cálculo, según lo establece el Reglamento de Tasas de Interés de la RNSF.	X	✓	X
k. Los plazos dispuestos para la devolución de tarjetas electrónicas retenidas en cajeros automáticos, según lo establecido en el Artículo 11° de la presente Sección	✓	✓	✓
l. Las condiciones de reposición de tarjetas destruidas, conforme lo previsto en el Artículo 12° de la presente Sección	✓	✓	✓

**Artículo 5° - (Constancia de recepción de tarjeta electrónica)** El emisor de IEP debe tener constancia escrita, por parte del cliente o titular, de la recepción de la tarjeta electrónica y de las tarjetas adicionales solicitadas, si corresponde. Asimismo, debe mantener una copia del contrato debidamente firmada por el cliente o titular.

**Artículo 6° - (Reportes a remitir al titular de tarjetas de crédito)** El emisor de IEP debe enviar al cliente o titular de una tarjeta de crédito, en los periodos acordados contractualmente un reporte de las operaciones realizadas con el IEP.

La periodicidad de envío del estado de cuenta será acordado entre el emisor de IEP y el cliente o titular, el mismo debe realizarse por el medio de comunicación elegido por el cliente o titular y debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Período del estado de cuentas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b. Fecha de emisión del estado de cuenta y de vencimiento de la cuota u obligación de pago del cliente o titular;
- c. Límite de compra y límite de financiación;
- d. Crédito utilizado y crédito disponible.

Adicionalmente, el emisor de IEP debe cumplir con el contenido de los reportes según lo establece el Reglamento de Tasas de Interés, contenido en la RNSF.

**Artículo 7º - (Requerimientos operativos mínimos de seguridad para tarjetas electrónicas)** Los emisores de tarjetas electrónicas deben cumplir con lo determinado en los Requerimientos operativos mínimos de seguridad para tarjetas electrónicas, establecidos por el BCB, para la aplicación de estándares y buenas prácticas en los sistemas de pago que operan con IEP.

**Artículo 8º - (Estándar de tarjetas con microprocesador Europay Mastercard and Visa "EMV")** Las EIF deben contar con la Tecnología de Tarjetas Inteligentes con Microprocesador EMV, para Tarjetas de Débito y Crédito en los plazos establecidos en el cronograma contenido en la Sección 9 del presente Reglamento.

**Artículo 9º - (Reporte de cumplimiento al cronograma de migración al estándar EMV)** Las EIF deben remitir a esta Autoridad de Supervisión, dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de cumplida la fecha límite establecida para cada hito en el cronograma de migración al estándar EMV de tarjetas de débito y crédito, un informe emitido por el Gerente General o su equivalente, refrendado por el Auditor Interno de la entidad, que señale el cumplimiento al hito en el plazo establecido.

**Artículo 10º - (Plazos máximos de entrega de tarjetas electrónicas a titulares)** El emisor de IEP debe poner a disposición de los titulares, las tarjetas de débito, crédito y prepagadas en los casos de emisión, reposición y renovación, según los plazos máximos detallados a continuación:

Tarjetas Electrónicas	Servicio	Plazo Máximo de Entrega (días hábiles)
Tarjeta de Débito	Emisión	3 días
	Reposición	3 días
	Renovación	3 días
Tarjeta de Crédito	Emisión	15 días a partir de la aprobación del crédito
	Reposición	15 días
	Renovación	15 días
Tarjeta Prepagada	Emisión	3 días
	Reposición	3 días
	Renovación	3 días

**Artículo 11º - (Tarjetas Retenidas)** Las entidades supervisadas pondrán a disposición del titular, las tarjetas electrónicas, en la localidad en la que fueron retenidas, en los plazos máximos según se detalla a continuación:

- a. Hasta cuatro (4) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta electrónica sea retenida en un cajero propio de la entidad supervisada;

40  
64

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b. Hasta ocho (8) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta electrónica sea retenida en un cajero ajeno a la entidad supervisada.

Cumplidos los plazos señalados en los incisos a. y b., la entidad supervisada otorgará un plazo adicional de diez (10) días hábiles administrativos, al titular para recoger la tarjeta de pago, concluido dicho plazo la EIF procederá con la destrucción de la tarjeta de pago, bajo los estándares de seguridad que corresponda.

Cuando se retengan tarjetas electrónicas en localidades donde el emisor de IEP no cuenta con una sucursal o agencias, es responsabilidad de la entidad financiera propietaria del cajero automático que retuvo la tarjeta electrónica, destruir la misma bajo los estándares de seguridad que corresponda, en un plazo máximo de cinco (5) días.

**Artículo 12° - (Reposición de Tarjetas Destruídas)** Para la reposición de las tarjetas destruidas, los emisores de IEP deben considerar lo siguiente:

- a. El titular debe asumir el costo de reposición de la tarjeta cuando sea responsable de la retención de la misma en un cajero automático;
- b. Cuando la retención se produzca por fallas en los cajeros automáticos, el emisor del IEP es responsable de reponer la tarjeta al titular, en el menor tiempo posible y sin costo alguno.

**Artículo 13° - (Emisión de Tarjetas Electrónicas Virtuales)** Para la emisión de tarjetas electrónicas virtuales, los emisores de IEP deben considerar lo siguiente:

- a. La tarjeta electrónica se emite de manera física y adicionalmente puede utilizarse de manera virtual a solicitud del titular, debiendo el emisor de IEP mantener constancia escrita de dicha solicitud e incluir en el contrato de IEP, aspectos pertinentes a esta modalidad de utilización de la tarjeta, considerando lo establecido en el Artículo 4° de la presente Sección;
- b. Previo a la activación de la tarjeta electrónica virtual, el emisor de IEP debe informar al titular o cliente, sobre las funcionalidades, canales electrónicos de pago habilitados para efectuar transacciones con estas tarjetas, mecanismos para su bloqueo permanente o temporal (si aplica), medidas de seguridad para la correcta utilización del IEP con el propósito de prevenir el fraude o la infiltración de la información, así como la línea de atención al cliente, para atender sus consultas o reclamos, así como otros datos que sean necesarios para ofrecer un adecuado servicio al cliente o titular.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 8: GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TRANSFERENCIAS Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

**Artículo 1° - (Requisitos de los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas)** Para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o transacciones electrónicas mediante banca electrónica o servicios de pago móvil, la Entidad Supervisada debe adquirir e implementar los elementos de hardware y software necesarios para la protección y control de su plataforma tecnológica. Asimismo, su operativa tiene que enmarcarse en las disposiciones emitidas por el Banco Central de Bolivia, en el ámbito del sistema de pagos, debiendo cumplir también con los siguientes requisitos mínimos:

- a. **Seguridad del sistema:** El sistema tiene que proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, luego de haber sido plenamente autenticadas, resguardando además, la confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio.

Dicho sistema, debe contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar y detectar cualquier alteración o intervención a la información transmitida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en el que es recibida por el destinatario.

Los procedimientos en este ámbito, deben asegurar que tanto el originador como el destinatario, en su caso, conozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, aplicando la(s) política(s) de seguridad de la información indicada(s) en el Artículo 2° de la Sección 3 del presente Reglamento, incluyendo métodos de cifrado estándar de datos, que permitan asegurar su confiabilidad, no repudio, autenticidad e integridad.

La Entidad Supervisada, es responsable de implementar mecanismos de control de acceso y/o contraseñas adicionales para los clientes, así como de autenticación robusta para aquellas transacciones que sean realizadas a través de banca electrónica o servicios de pago móvil, caso contrario no se podrá atribuir ninguna responsabilidad a un usuario del sistema, cuando se materialice un fraude a través de estos sistemas de transacciones y transferencias electrónicas.

- b. **Canal de comunicación:** La Entidad Supervisada debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al cliente realizar consultas y solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso al sistema de información o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real.

Toda información relacionada a transferencia y transacciones electrónicas, debe contemplar en los canales de comunicación mecanismos de cifrado estándar durante todo el flujo operativo de los sistemas de información tanto al interior como al exterior de la Entidad Supervisada;

- c. **Difusión de políticas de seguridad:** La Entidad Supervisada debe difundir sus políticas de seguridad relativas al tema de transferencias y transacciones electrónicas tanto al interior de la misma, como a los clientes externos que utilizan dichos sistemas;

44  
68

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. **Certificación digital:** Los certificados digitales que utilice la Entidad Supervisada, así como la existencia de sitios web de ésta, tienen que estar avalados en cuanto a su propiedad y seguridad de la información expuesta, por una entidad certificadora autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT);
- e. **Continuidad operativa:** La Entidad Supervisada, debe contar con procesos alternativos que puedan asegurar la continuidad de todos los procesos definidos como críticos relacionados con los servicios de transferencias y transacciones electrónicas. En este sentido, las instalaciones y configuraciones de los equipos, sistemas y las redes de telecomunicaciones deben garantizar la continuidad de las operaciones frente a eventos fortuitos o deliberados, para lo cual se debe considerar lo previsto en la Sección 10, del presente Reglamento;
- f. **Disponibilidad de la información:** Los sistemas de transacción y transferencia electrónica deben generar la información necesaria para que el cliente pueda conciliar los movimientos efectuados en su(s) cuenta(s), a través de terminales ATM y POS, así como de los sistemas disponibles en la web, en un determinado período, reflejando las fechas en que se realizaron las transacciones;
- g. **Registro de pistas de auditoría:** Los sistemas utilizados, además de permitir el registro y seguimiento íntegro de las transferencias y/o transacciones electrónicas realizadas, deben generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación electrónica, necesarios para efectuar cualquier seguimiento, examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron las mismas, el contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, así como la identificación de terminales desde las cuales se realizaron.

La conservación de esta información debe efectuarse, por un periodo no menor a diez (10) años;

- h. **Verificación y control de transacciones y transferencias electrónicas:** La Entidad Supervisada debe implementar mínimamente las siguientes medidas de seguridad:
  - 1. Regionalización de las operaciones electrónicas nacionales e internacionales para los clientes;
  - 2. Fijar límites monetarios en transferencias y transacciones electrónicas;
  - 3. Detección, alerta y si corresponde, bloqueo automatizado de operaciones sospechosas de fraude.
- i. **Acuerdos privados:** Para la realización de transacciones y/o transferencias de información entre entidades supervisadas, BCB, ASFI, usuarios y todas las que estén relacionadas con la actividad de intermediación financiera, deben celebrarse acuerdos privados que estén debidamente firmados y protocolizados, que consideren las políticas de seguridad establecidas a partir de lo dispuesto en el Artículo 2° de la Sección 3 del presente reglamento.

**Artículo 2° - (Contrato)** Los derechos y responsabilidades de cada una de las partes que intervienen en las transacciones y/o transferencias electrónicas, deben establecerse claramente en

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

el contrato que éstas suscriban para el efecto. De manera enunciativa, dicho contrato debe especificar mínimamente los siguientes aspectos:

- a. Responsabilidad exclusiva del cliente, del uso y confidencialidad de la clave de acceso, que utilizará en sus operaciones electrónicas, señalando explícitamente que la contraseña será bloqueada automáticamente después de tres intentos fallidos, así como el procedimiento para solicitar su desbloqueo;
- b. Detalle de las operaciones que puede efectuar el cliente;
- c. El horario de prestación del servicio, conjuntamente el procedimiento alternativo en caso de que el servicio no esté disponible;
- d. Las medidas de seguridad que ha tomado la Entidad Supervisada para la transferencia electrónica de información y transacciones electrónicas efectuadas;
- e. Los medios o mecanismos electrónicos que permitan reconocer la validez de las transferencias y/o transacciones electrónicas que el cliente realice, así como la implementación de controles internos que posibiliten establecer que los importes no superen el saldo disponible;
- f. El límite fijado para la realización de las transferencias y/o transacciones electrónicas, salvo la existencia previa de contratos de anticipo o adelanto en cuenta, debiendo cumplir para tal efecto con las formalidades del Código de Comercio y reglamentación vigente;
- g. Detección, alerta y si corresponde, bloqueo automatizado de operaciones sospechosas de fraude;
- h. Todas las condiciones, características y cualquier otra estipulación determinante que conlleve el uso de este servicio.

**Artículo 3º - (Cifrado de mensajes y archivos)** Para que la Entidad Supervisada, efectúe transferencias y/o transacciones electrónicas de fondos, debe tener implementado un sistema de cifrado estándar que garantice como mínimo que las operaciones realizadas por los usuarios internos o externos de los sistemas de información sean efectuadas en un ambiente seguro y no puedan ser observadas por usuarios no autorizados.

JP  
66

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS**

**Artículo 1º - (Patrimonio)** El patrimonio de la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (EATE), en ningún momento podrá ser igual o menor al setenta por ciento (70%) del capital mínimo establecido por Ley. En caso de registrar un patrimonio menor a este porcentaje, la EATE está obligada a reponer capital en un plazo no mayor a noventa (90) días.

**Artículo 2º - (Fuentes de financiamiento)** La EATE para su financiamiento puede:

- a. Emitir Títulos Valores mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme a lo dispuesto en el Artículo 11 de la Ley N° 1834 del Mercado de Valores;
- b. Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales o extranjeras.

**Artículo 3º - (Políticas de gestión de riesgos)** La EATE debe implementar un sistema integral de riesgos que contemple estrategias, procedimientos, estructura organizacional, instancias de control y responsabilidades inherentes a la gestión de los riesgos a los que está expuesta, en todas sus etapas y operaciones, en el marco de lo establecido en las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Dicho sistema debe ser formalmente aprobado por el Directorio u órgano equivalente.

Las estrategias, políticas y procedimientos deben responder a la complejidad y al volumen de las operaciones de la EATE.

La Unidad de Gestión de Riesgos u órgano equivalente, es responsable por la implementación y ejecución de las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos formales para la gestión integral de riesgos determinados por el Directorio u órgano equivalente.

Dentro de sus políticas, la EATE debe incluir prácticas internacionales, adoptadas para prestar servicios relacionados a la administración de tarjetas electrónicas.

**Artículo 4º - (Manuales y procedimientos)** La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, debe contar con manuales y procedimientos formalmente aprobados por el Directorio u órgano equivalente, los mismos deben considerar mínimamente lo siguiente:

- a. Personalización, embozado, codificación y ensobrado de tarjetas electrónicas;
- b. Custodia de tarjetas electrónicas;
- c. Afiliación de empresas aceptantes;
- d. Monitoreo de transacciones;
- e. Administración de la Red de sistemas de pago electrónico y otros servicios relacionados con el uso de tarjetas electrónicas;
- f. Compensación y liquidación de transacciones realizadas mediante tarjetas electrónicas;
- g. Gestión de contracargos y disputas relacionadas con transacciones realizadas en ATM y/o POS;
- h. El proceso de generación y remisión de reportes de fallas operativas a ASFI.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

De la misma forma, en caso de contar con la autorización de ASFI para el procesamiento de consumos originados mediante otros instrumentos electrónicos de pago, la EATE debe implementar los manuales y procedimientos que le permitan desarrollar adecuadamente las actividades derivadas de dicha operación.

**Artículo 5º - (Afilación de empresas aceptantes)** La EATE podrá afiliar a empresas aceptantes a una red de sistemas de pago electrónico, para operar las tarjetas electrónicas y/u otros instrumentos electrónicos de pago, para lo cual debe:

- a. Contar con políticas para la afiliación de empresas aceptantes, que contengan mínimamente:
  1. Requisitos para la afiliación de empresas aceptantes, que incluyan su inscripción en el registro de contribuyentes del SIN;
  2. Cobro de comisiones;
  3. Cobro de garantía por préstamo y/o alquiler de equipo(s) POS, si corresponde;
  4. Evaluación de riesgos inherentes al tipo y ubicación de la empresa aceptante.
- b. Suscribir contratos de afiliación, los cuales deben contemplar entre sus cláusulas, al menos las siguientes obligaciones para la empresa aceptante:
  1. Informar acerca de las marcas internacionales de tarjetas electrónicas que aceptan, en un lugar visible al público;
  2. Informar al público acerca de los instrumentos electrónicos de pago que aceptan;
  3. Exigir la identificación de los tarjetahabientes con el propósito de asegurar el uso de la tarjeta electrónica por parte del titular autorizado;
  4. No establecer montos mínimos en las compras o pago de servicios, ni eliminar descuentos por el uso de las tarjetas electrónicas y/u otros instrumentos electrónicos de pago;
  5. No aplicar medidas que generen discriminación entre los consumidores financieros y/o usuarios;
  6. No exigir que el pago total por la compra de bienes o servicios se realice a través de tarjetas electrónicas y/u otros instrumentos electrónicos de pago;
  7. No establecer recargos por pagos realizados con la tarjeta electrónica y/u otros instrumentos electrónicos de pago.

**Artículo 6º - (Operaciones)** La EATE, puede realizar las siguientes operaciones:

- a. Autorizar la afiliación de establecimientos comerciales que expenden bienes o prestan servicios, a una red para operar con las tarjetas electrónicas que administra;
- b. Procesar los consumos de los tarjetahabientes con el uso de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, emitidas por entidades de intermediación financiera o sociedades administradoras de fondos de inversión;
- c. Operar el (los) sistema (s) de pago electrónico derivados del uso de tarjetas electrónicas en cajeros automáticos y en establecimientos comerciales afiliados a una red.

27/6  
64



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. Procesar los consumos originados con el uso de otros instrumentos electrónicos de pago en establecimientos comerciales afiliados, previa autorización de ASFI, en el marco de lo dispuesto en el parágrafo II del Artículo 120 de la LSF y las disposiciones emitidas por el Banco Central de Bolivia.

**Artículo 7° - (Servicios)** La EATE, en cuanto a los servicios de administración de sistemas de pago electrónico, relacionados con tarjetas electrónicas podrá realizar los siguientes:

- a. Monitoreo de transacciones;
- b. Custodia de tarjetas electrónicas vírgenes;
- c. Personalización, embozado, codificación y ensobrado de tarjetas electrónicas;
- d. Adquirencia de tarjetas electrónicas;
- e. Compensación y liquidación de órdenes de pago procesadas con tarjetas electrónicas;
- f. Monitoreo de cámaras en ATM;
- g. Soporte de ATM;
- h. Gestión de contracargos y disputas relacionadas con transacciones realizadas en ATM y/o POS;
- i. Atención de centro de llamadas las veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para los tarjetahabientes, empresas aceptantes y emisores; debiendo prestar mínimamente los siguientes servicios:
  - 1. Proporcionar información;
  - 2. Habilitación de tarjetas de crédito para compras por internet y compras en el exterior;
  - 3. Bloqueo de tarjetas electrónicas.
- j. Servicio de facturación e impresión de estados de cuenta;
- k. Otros servicios relacionados al giro del negocio, previa autorización de ASFI.

La EATE debe realizar los servicios de administración de sistemas de pago electrónico, relacionados con otros instrumentos electrónicos de pago que no sean las tarjetas electrónicas, en función a los aspectos previstos en el presente Artículo en lo que corresponda, según los acuerdos que se efectúen con el emisor.

**Artículo 8° - (Compensación y liquidación de transacciones)** La compensación y liquidación, debe realizarse en el marco de lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 9° - (Equipos POS)** La EATE podrá dotar en calidad de préstamo, los equipos POS a las empresas aceptantes que se constituyan en puntos de venta en los negocios afiliados para la prestación del servicio de cobro mediante tarjeta de crédito, débito y prepagada y/u otro instrumento electrónico de pago, a fin de promover el uso este producto.

Por cada operación realizada en un POS, el equipo debe emitir un recibo de la transacción realizada donde se exponga mínimamente la siguiente información:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Empresa aceptante donde se realizó la transacción, dirección y ciudad;
- b. Identificación de la terminal;
- c. Marca internacional de la tarjeta electrónica;
- d. Fecha y hora de la transacción;
- e. Monto de la transacción;
- f. Número de identificación de la tarjeta o del IEP;
- g. Número de transacción.

Con el propósito de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los recibos expedidos por los POS que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben truncar u ocultar parte de dicha información.

Asimismo, la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe establecer las medidas que aseguren que los accesos a la información y las operaciones registradas a través de los POS, se realizan conforme a lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.

**Artículo 10° - (Relación entre la EATE y el emisor)** La EATE debe suscribir, en forma previa a la prestación de servicios, contratos con los emisores de tarjetas electrónicas y/u otros instrumentos electrónicos de pago, los cuales deben contemplar lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el BCB e incorporar mínimamente lo siguiente:

- a. El detalle de servicios a ser prestados/contratados;
- b. Cláusulas de confidencialidad de la información;
- c. Requisitos mínimos de seguridad de los sistemas informáticos y procedimientos operativos;
- d. Derechos y obligaciones.

**Artículo 11° - (Requisitos mínimos de seguridad de los sistemas de información)** Los sistemas que soportan la operativa para la administración de las tarjetas electrónicas y/u otros instrumentos electrónicos de pago, deben cumplir mínimamente con los requisitos señalados en el Artículo 5°, Sección 2, del Reglamento para la Emisión y Administración de los Instrumentos Electrónicos de Pago.

Asimismo, la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe cumplir con lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, que contempla entre sus disposiciones, la aplicación de normas y/o estándares internacionales de tecnologías de información y seguridad de la información, en cuanto a las operaciones y servicios que brinda.

La EATE debe contar con sistemas para el monitoreo de sus operaciones, que tengan como objetivo detectar transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente o que presuman la ocurrencia de fraudes.

**Artículo 12° - (Obligaciones)** Son obligaciones de la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, las siguientes:

7/6

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- a. Conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un periodo no menor a (10) diez años desde la fecha de su último asiento contable;
- b. Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento y lo establecido en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia;
- c. Implementar mecanismos de control de riesgos, asociados al giro de su negocio;
- d. Identificar y comprobar la identidad del Tarjetahabiente para la activación de su tarjeta electrónica.

**Artículo 13° - (Prohibiciones)** La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, está prohibida de:

- a. Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento;
- b. Tercerizar el servicio prestado;
- c. Aplicar tarifas por el cobro de servicios diferentes a las establecidas en su tarifario;
- d. Aplicar tarifas que desincentiven el uso de la red, las operaciones o los servicios; o que éstas sean diferenciadas para accionistas, socios o miembros del directorio;
- e. Transferir las comisiones que cobran a los comercios afiliados, al titular o usuario de la tarjeta electrónica.

**Artículo 14° - (Pólizas)** La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, debe contar con Póliza(s) de Seguro(s), de acuerdo a su evaluación de riesgos.

**Artículo 15° - (Tarifario)** Las tarifas de la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas para la prestación de servicios, deben ser establecidas en el marco de lo que señalan el Artículo 60 (Régimen de Comisiones) de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia en el marco de sus competencias. Asimismo, deben estar aprobadas por su Directorio y ser comunicadas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, conforme lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI.

Cualquier modificación efectuada debe ser informada a ASFI en un plazo de 48 horas.

**Artículo 16° - (Reportes)** La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas debe remitir la información requerida en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, con la periodicidad indicada en el mismo.

**Artículo 17° - (Apertura, traslado o cierre de Oficina Central o Sucursales)** La Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, para la apertura, traslado o cierre de su Oficina Central o Sucursales, debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.

**Artículo 18° - (Marcas internacionales de tarjetas electrónicas)** La EATE que realice el procesamiento y administración de tarjetas asociadas a marcas internacionales de tarjetas electrónicas, debe cumplir con las normas y regulaciones establecidas por éstas, para la aceptación de transacciones de las mismas en POS de empresas aceptantes y cajeros automáticos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 19º - (Verificación de transacciones no reconocidas)** Las transacciones que sean objeto de rechazo o reclamo por parte del tarjetahabiente o titular del instrumento electrónico de pago, deben ser revisadas por la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas a solicitud del emisor, con el propósito de demostrar que las mismas fueron registradas y autenticadas, para lo cual, la EATE debe contar con procedimientos para la gestión de contracargos.

JP  
62