

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 2º, TÍTULO VI, CAPÍTULO II****ANEXO 1: LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL  
CONTRATO CON LA ADMINISTRADORA DE PASARELA DE PAGOS**

La entidad supervisada, para la elaboración y suscripción del contrato con la Administradora de Pasarela de Pagos (APP), concerniente a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, debe incluir mínimamente lo siguiente:

- 1. Normativa:** Cumplimiento de disposiciones establecidas en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, así como en la normativa para el sistema de pagos nacional del BCB considerando, según corresponda, lo señalado a continuación:
  - a. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos;
  - b. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad adicionales para canales electrónicos de pago (Banca Electrónica y Banca Móvil);
  - c. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Tarjetas Electrónicas;
  - d. Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, en lo referido a los contratos entre la entidad supervisada y la APP.
- 2. Segregación de cuentas:** La obligación de las APP de contabilizar los recursos de terceros en cuentas específicas diferentes a las que corresponden a recursos propios;
- 3. Controles:** Establecimiento de controles para garantizar que el servicio de Pasarela de Pagos cuente con las correspondientes medidas de seguridad de la información para su procesamiento, transmisión y resguardo, en función de un análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información;
- 4. Análisis de Vulnerabilidades Técnicas:** La realización de análisis de vulnerabilidades técnicas de la infraestructura tecnológica de la APP, a cargo de un tercero independiente certificado, con una periodicidad de al menos una vez por gestión, así como cuando existan cambios significativos en ésta;
- 5. Sistemas de Detección de Fraude:** La obligación de que la plataforma de gestión de pagos a ser utilizada, para la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, cuente con sistemas de prevención, detección y gestión de fraudes originados al interior o exterior de la APP, los cuales consideren al menos las siguientes características:
  - a. Monitoreo en tiempo real;
  - b. Análisis de comportamiento de los usuarios;
  - c. Modelos predictivos;
  - d. Detección de anomalías;
  - e. Alertas y notificaciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 6. Términos y condiciones:** La obligación de que la APP comunique a sus usuarios los términos y condiciones de uso, previo al pago de bienes o servicios, detallando cuando menos lo siguiente:
- a. Responsabilidades aplicables a cada parte, por pérdidas originadas en fallas en la prestación del servicio, que en ningún caso debe ser asumida por el consumidor financiero;
  - b. Procedimientos para que el usuario pueda finalizar la suscripción del servicio, los cuales no deben incluir requisitos mayores a aquellos para la aceptación del mismo y puedan ser ejecutados de manera expedita cuando lo solicite;
  - c. Derecho de los clientes a presentar reclamos cuando se vean afectados por deficiencias en la provisión del servicio, detallando las formalidades que deben ser cumplidas y los plazos definidos para cada parte interesada;
  - d. Descripción del servicio y su grado de disponibilidad;
  - e. Tarifas, comisiones y otros cargos a ser aplicados, según corresponda;
  - f. Prohibiciones y restricciones en el uso del servicio;
  - g. Causales para la suspensión del servicio;
  - h. Alcance geográfico para la provisión del servicio;
  - i. Obligaciones de la APP para la provisión del servicio;
  - j. Jurisdicción aplicable en caso de requerirse una instancia de arbitraje.
- 7. Incumplimiento del establecimiento afiliado:** Determinación del procedimiento que se aplicará en caso de que el establecimiento afiliado no cumpla con el servicio contratado o con la entrega del producto adquirido;
- 8. Información a ser recabada:** Restricción de que solamente podrá recabar información estrictamente necesaria para la prestación del servicio de Pasarela de Pagos;
- 9. Prohibición del uso de información para otros fines:** La limitación de que no puede utilizar la información de los clientes de la entidad supervisada para fines diferentes a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, así como de revelar, divulgar o compartir con terceros la información de los usuarios financieros;
- 10. Confidencialidad:** Establecimiento de la obligación de la APP de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes, inclusive después de la finalización de la relación contractual;
- 11. Evaluación de la APP:** Determinación de que la APP podrá ser examinada por la entidad supervisada, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en el contrato;
- 12. Resolución de Controversias:** Establecimiento de las instancias responsables de resolver las controversias resultantes de fallos en la prestación del servicio;
- 13. Respuesta a reclamos:** Atención de los reclamos presentados por los usuarios de la APP;
- 14. Liquidación de Fondos:** Liquidación de fondos a comercios y establecimientos afiliados al servicio de Pasarela de Pagos, a realizarse en un plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 15. Restitución de Fondos:** En el caso de que existan pérdidas originadas por fallas atribuibles a la APP, la restitución de los fondos afectados debe realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos;
- 16. Mecanismos de Cobertura:** Establecimiento de mecanismos de cobertura que garanticen la restitución de fondos a los clientes, en el caso de que se materialicen eventos de fraude durante la prestación del servicio de Pasarela de Pagos;
- 17. Acuerdo de Nivel de Servicio:** Suscripción de Acuerdo de Nivel de Servicio;
- 18. Información Estadística:** Establecimiento de que la APP proporcione información estadística a requerimiento de ASFI, a efectos de realizar estudios e investigaciones sobre el sistema de pagos;
- 19. Condiciones justas, recíprocas y equitativas:** Establecimiento de condiciones justas, recíprocas y equitativas en la prestación de los servicios de Pasarela de Pagos, especificando derechos, responsabilidades y obligaciones de los intervinientes del contrato;
- 20. Plazo de vigencia:** Determinación del periodo de tiempo durante el cual el contrato es legalmente efectivo y aplicable;
- 21. Causales de rescisión:** Detalle de las circunstancias o situaciones que permitan a una de las partes intervinientes concluir anticipadamente la vigencia del contrato.