



CIRCULAR ASFI/ **518** /2018  
La Paz, **15 ENE. 2018**

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS  
DE PAGO

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**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al siguiente detalle:

**1. Sección 1 "Aspectos Generales"**

Se incorporan las definiciones de "Banca Electrónica" y "Banca Móvil".

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

- Se suprime el Artículo 7° "Contenido de la información a remitir".
- Se complementa el inciso k del Artículo 5°, señalando la normativa aplicable sobre gestión de seguridad de la información para las Sociedades Administradora de Fondos de Inversión (SAFI).
- En el Artículo 6° se añade la referencia al cumplimiento de lo determinado en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores, en lo relativo a infraestructura tecnológica requerida.

FCAC/AGL/FSM/SM/NHB

Pág. 1 de 2



### 3 Sección 7 "Banca Electrónica"

Se incorpora una Sección específica para la regulación de los servicios de banca electrónica, contemplando lineamientos sobre la disponibilidad de dichos servicios, el monitoreo continuo de su desempeño y sus medidas de seguridad, medición de indicadores de interrupción del servicio, el sistema de monitoreo a implementar, la elaboración de informes periódicos sobre los indicadores de interrupción, la obligatoriedad de comunicar sobre la suspensión de atención en estos canales electrónicos, la difusión de información sobre las responsabilidades en el uso servicios de banca electrónica y la realización de campañas educacionales para el uso de dichos servicios.

#### 4.1 Sección 8 "Otras Disposiciones"

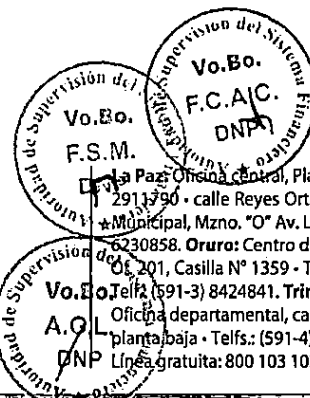
Por la incorporación de la Sección 7 "Banca Electrónica", se reenumeran las siguientes secciones.

Se incorporan infracciones específicas por el condicionamiento del acceso a las opciones de consulta de extracto de movimientos en los canales de banca electrónica, el incumplimiento del rango de tolerancia para los indicadores de interrupción de banca por Internet y banca móvil por interrupción no programada del servicio y la omisión de informar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero sobre la interrupción programada o no programada de los servicios de banca electrónica.

Las modificaciones anteriormente descritas, se incorporan en el 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.

Atentamente.

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



Adj.: Lo Citado  
FCAC/AGL/FSM/SMA/NHB



**RESOLUCIÓN ASFI/ 045 /2018**  
La Paz, 15 ENE. 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 de Directorio N° 134/2015, N° 166/2015 y 071/2017 de 28 de julio y 1 de septiembre de 2015 y de 23 de mayo de 2017, respectivamente, emitidas por el Banco Central de Bolivia, la Resolución ASFI N° 405/2012 de 15 de agosto de 2012 y la Resolución ASFI/1010/2017 de 29 de agosto de 2017, los Informes ASFI/DEP/R-18940/2017 y ASFI/DNP/R-6423/2018 de 30 de enero de 2017 y 10 de enero de 2018, respectivamente, referidos a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO** 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, determina 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, dispone que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la 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"*.

FCAC/AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 1 de 6



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone 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 parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:*

- a) *Promover el desarrollo integral para el vivir bien.*
- b) *Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.*
- c) *Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.*
- d) *Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.*
- e) *Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.*
- f) *Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros"*.

Que, el inciso h) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula como objetivo de la regulación y supervisión financiera, asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

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

Que, el parágrafo IV del Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el Banco Central de Bolivia - BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar*

FCAC/AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 2 de 6



*actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio".*

Que, el parágrafo II del Artículo 453 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que: *"Especial atención merecerán los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, la incursión en nuevos mercados y las innovaciones financieras, que dan lugar a la creación de nuevos productos y servicios financieros".*

Que, el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, Anexo a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, incorpora la siguiente definición sobre Banca Electrónica: *"Es la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en las oficinas de la entidad financiera".*

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, entre otros aspectos, los Instrumentos Electrónicos de Pago, así como la regulación sobre actividades de vigilancia y supervisión del sistema de pagos nacional.

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.

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, el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), regula los contenidos, tipos de envío, formatos, sistemas informáticos, nomenclatura de archivos y plazos para la remisión de información periódica a la Autoridad de

FCAC/AGL/FSM/MM/JPC

Pág. 3 de 6



Supervisión del Sistema Financiero, por parte de las Entidades de Intermediación Financiera y Empresas de Servicios Financieros Complementarios.

Que, el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF, establece las directrices y requisitos mínimos que las Entidades de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros Complementarios y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, deben cumplir para la gestión de seguridad de la información, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y estructura, así como con la complejidad de los procesos y operaciones que realizan.

Que, el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 11° de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores, establece los requisitos mínimos que las entidades supervisadas inscritas en el Registro del Mercado de Valores, deben cumplir para la gestión de seguridad de la información, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de operaciones.

#### CONSIDERANDO:

Que, tomando en cuenta la definición de "Banca electrónica" establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, Anexo a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, además de los lineamientos sobre "Banca móvil", consignados en 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 con Resoluciones de Directorio N° 166/2015 y N° 071/2017 de 1 de septiembre de 2015 y 23 de mayo de 2017, respectivamente, así como las directrices sobre Banca Móvil contenidas en el Artículo 3° de la Sección 4 del **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, inserto en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, las definiciones de "Banca electrónica" y "Banca móvil".

Que, toda vez que el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, no contempla aspectos específicos referidos a los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) y que la información correspondiente a las operaciones con IEP son capturadas a través de otros mecanismos, como el Módulo de Registro de Información Institucional, consignado en el Sistema de Registro del Mercado Integrado (RMI), corresponde suprimir del **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, las disposiciones que obligan a las entidades supervisadas a remitir información periódica sobre IEP.

FCAC/AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 4 de 6



Que, con el propósito de incorporar directrices para las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI), en cuanto a la gestión de seguridad de la información, es pertinente incluir modificaciones en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, especificando los lineamientos que les corresponde cumplir a las SAFI.

Que, tomando en cuenta que las directrices establecidas en el 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, así como en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, inserto en el Capítulo I, Título I, Libro 11° de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores, que estipulan los requisitos mínimos que las entidades supervisadas deben cumplir para la gestión de seguridad de la información y con el objeto de que los citados requisitos sean considerados para el diseño y la implementación del Plan de Contingencias Tecnológicas para la prevención a eventos fortuitos o deliberados que afecten la continuidad operacional de las entidades supervisadas, corresponde precisar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, las referencias normativas señaladas.

Que, con base en los lineamientos establecidos en los incisos d) y f) del párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referidos a que la entidad financiera debe asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos e informar a los consumidores financieros acerca de la eficiencia y seguridad de los servicios financieros, lo previsto en el inciso h) del Artículo 17 de la precitada Ley, que dispone que la regulación tiene como uno de sus objetivos promover la prestación de servicios financieros con calidad, lo estipulado en el párrafo IV del Artículo 124 de la referida Ley, que prevé que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero regulará sobre las actividades de Banca electrónica y las directrices determinadas en el párrafo II del Artículo 453 del mismo cuerpo legal, que señala que los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones deberán ser objeto de especial atención, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, una nueva Sección referida a indicadores de desempeño para el servicio de banca electrónica y banca móvil, incluyendo el monitoreo y seguimiento de los mismos y de la educación financiera relacionada a estos aspectos, coadyuvando de esta forma a la continuidad y calidad de los servicios financieros, así como a las campañas de difusión relativas a la Banca Electrónica y Banca Móvil.

Que, conforme a las facultades de supervisión y aplicación de sanciones atribuidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por mandato de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**,

FCAC/AGL/FSM/MMV/JPC

Pág. 5 de 6



lineamientos sobre las infracciones específicas con relación a los indicadores de desempeño, al condicionamiento del acceso a las opciones de consulta de extracto de movimientos a través de Banca Electrónica, así como a la no remisión de información sobre los citados indicadores en los plazos previstos en la normativa.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informes ASFI/DEP/R-18940/2017 y ASFI/DNP/R-6423/2018 de 30 de enero de 2017 y 10 de enero de 2018, respectivamente, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

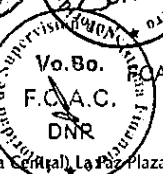
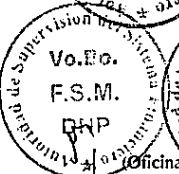
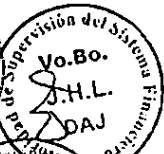
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

**RESUELVE:**

**ÚNICO .-** 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.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

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



FCAC/AGL/FSM/MMV/JPC



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones para la emisión y administración de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), en el ámbito de la legislación vigente, 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, emitidos por el Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM), las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como las Sociedades Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), que administren Fondos de Inversión Abiertos autorizados por ASFI y debidamente registrados en el Registro del Mercado de Valores, que emitan y/o administren Instrumentos Electrónicos de Pago; denominadas en el presente Reglamento como entidades supervisadas.

**Artículo 3º - (Definiciones)** Para efectos del presente Reglamento, se utilizan las siguientes definiciones:

- a. **Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP):** Servicio que presta el emisor de un Instrumento Electrónico de Pago y/o la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, consistente en las actividades desarrolladas para el procesamiento de órdenes de pago y su operativa, tales como: la emisión de Instrumentos Electrónicos de Pago, provisión de tecnología, de terminales o dispositivos electrónicos, de mecanismos de seguridad, gestión de comunicaciones, elaboración y difusión de procedimientos y otros accesorios;
- b. **Administradora de IEP:** Empresa autorizada que otorga al emisor de IEP, el servicio de administración u otros servicios pactados contractualmente para las operaciones realizadas con IEP en territorio nacional e internacional, en establecimientos afiliados, entidades aceptantes y en cajeros automáticos, en función al contrato suscrito con el emisor del IEP;
- c. **Banca electrónica:** Es la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en las oficinas de la entidad supervisada;
- d. **Banca móvil:** Es un servicio de banca electrónica al cual el cliente accede a través de un dispositivo móvil, como un teléfono celular, tableta electrónica u otro;
- e. **Billetera móvil:** IEP que acredita una relación contractual entre el emisor y el titular de una cuenta de Billetera Móvil, exclusivamente en moneda nacional, que permite al titular del instrumento originar transferencias electrónicas de fondos, cargar y/o retirar efectivo, efectuar consultas y otras actividades accesorias;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. **Cajeros automáticos:** Dispositivos electrónicos que permiten de forma enunciativa y no limitativa retirar y depositar efectivo, realizar transferencias electrónicas de fondos, rescatar cuotas de fondos de inversión abiertos, cargar Instrumentos Electrónicos de Pago, consultar saldos, cambiar contraseña y otros. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés ATM (Automated Teller Machine);
- g. **Cámara de Compensación y Liquidación:** Empresa de servicios financieros complementarios que tiene como objeto el procesamiento automático y centralizado de la compensación y liquidación de órdenes de pago generadas a partir de Instrumentos de Pago y otras actividades accesorias;
- h. **Canales electrónicos de pago:** Son los dispositivos (cajeros automáticos, terminales de punto de venta) o redes de comunicación (internet, telefonía fija o móvil) que permiten procesar las órdenes de pago originadas con Instrumentos Electrónicos de Pago;
- i. **Cliente del servicio de pago móvil:** Persona natural o jurídica, que mantiene una relación contractual con la EIF o la ESPM proveedora de servicios de pago móvil;
- j. **Cliente o Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor de IEP para la utilización del mismo;
- k. **Comisión:** Monto acordado contractualmente, en moneda nacional, que el emisor de IEP percibe del cliente o titular, por el uso y/o por servicios de administración de los IEP;
- l. **Cuenta de billetera móvil:** Cuenta de pago emitida a nombre de un titular, asociada a la billetera móvil, exclusivamente en moneda nacional;
- m. **Cuenta de pago:** Cuenta emitida a nombre de un titular, asociada a la billetera móvil o tarjeta prepagada, que refleja las operaciones realizadas con estos instrumentos. Los fondos mantenidos en estas cuentas no son depósitos, por lo que no generan intereses;
- n. **Cuenta de participación:** Es una cuenta en la que se registran los saldos de cuotas de participación de propiedad del participante de un fondo de inversión abierto, y los movimientos de compra y venta de cuotas, así como los rendimientos positivos y negativos, registrados por el aumento o disminución del valor de la cuota;
- o. **Cuenta tarjeta prepagada:** Es un registro que refleja las operaciones realizadas con la tarjeta prepagada y que permite que el emisor realice el control de los movimientos de dinero electrónico realizados por el titular;
- p. **Debida diligencia:** Son las medidas relativas a la implementación de controles y procesos de supervisión interna que una entidad supervisada debe tener para saber quiénes son sus nuevos y antiguos clientes, a qué se dedican y la procedencia de sus fondos;
- q. **Dinero electrónico:** Es el valor monetario que se utiliza para procesar o recibir órdenes de pago a través de diferentes IEP y es convertible en efectivo a valor nominal a solicitud del titular o beneficiario;
- r. **Emisor de Instrumentos Electrónicos de Pago:** Entidad de Intermediación Financiera, Empresa de Servicios de Pago Móvil (ESPM) y Sociedad Administradora de Fondos de Inversión que administra Fondos de Inversión Abiertos autorizados por ASFI, que en el desarrollo de su actividad emite uno o varios Instrumentos Electrónicos de Pago;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- s. **Empresa de Servicios de Pago Móvil (ESPM):** Persona jurídica legalmente constituida como Sociedad Anónima (S.A.) o como Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio y demás disposiciones legales correspondientes y que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI para realizar como giro exclusivo, servicios de pago móvil;
- t. **Empresa aceptante:** Establecimiento comercial o de servicios que acepta por cuenta propia o de terceros, órdenes de pago originadas con uno o varios Instrumentos Electrónicos de Pago;
- u. **Incidente de seguridad de la información:** Suceso o serie de sucesos, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de la entidad supervisada, amenazar la seguridad de la información y/o los recursos tecnológicos;
- v. **Instrumento Electrónico de pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico que permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento. Los Instrumentos Electrónicos de Pago son:
  - 1. Billetera Móvil;
  - 2. Orden Electrónica de Transferencia de Fondos (OETF);
  - 3. Tarjetas electrónicas (de crédito, débito y prepagada);
  - 4. Otros autorizados por el Directorio del BCB.

Un Instrumento Electrónico de Pago puede ser utilizado de manera física o virtual.

- w. **Interconexión:** Conexión física o virtual y lógica de los desarrollos informáticos para la transmisión de información electrónica, entre ellas órdenes de pago;
- x. **Interoperable:** Compatibilidad técnica entre los desarrollos informáticos para el procesamiento de órdenes de pago;
- y. **Línea de crédito (Apertura de crédito):** Acuerdo en virtud del cual una EIF se obliga a poner una determinada suma de dinero a disposición del acreditado para ser utilizado en un plazo determinado en operaciones de crédito directo y contingente, el acreditado a su vez, se obliga a rembolsar la suma utilizada o a cubrir el importe de las obligaciones contraídas por su cuenta; así como a pagar las comisiones, intereses y gastos convenidos contractualmente;
- z. **Medio de seguridad de acceso al servicio o clave de autenticación:** Es el número de identificación personal (PIN), huella digital u otro medio válido que autentique al titular para el uso de su IEP. El medio de seguridad de acceso al servicio o clave de autenticación tiene carácter confidencial e intransferible;
- aa. **Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que se solicita la asignación y/o transferencia de fondos mediante el uso de Instrumentos de Pago, a favor de un beneficiario que, de forma enunciativa y no limitativa, considera:
  - 1. Transferencias electrónicas entre personas naturales y/o jurídicas, que incluye pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compra-venta de bienes y pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico.
- bb. **Orden de Pago por contacto:** Orden de Pago que para su procesamiento requiere que el Instrumento Electrónico de Pago tenga contacto físico con un dispositivo electrónico, por ejemplo la inserción de una tarjeta de débito en una Terminal de Punto de Venta (POS);
  - cc. **Orden de Pago sin contacto:** Orden de Pago que para su procesamiento, no requiere que el Instrumento Electrónico de Pago tenga contacto físico con un dispositivo;
  - dd. **Orden electrónica de transferencia de fondos (OETF):** Instrumento Electrónico de Pago que mediante redes de comunicación, desarrollos informáticos especializados como Banca por Internet, Banca Móvil u otros, permite a los titulares y/o usuarios originar órdenes de pago de cuentas relacionadas con el instrumento;
  - ee. **Rescate de cuotas:** Operación mediante la cual el participante hace líquidas o convierte en dinero las cuotas de un fondo de inversión abierto a través de la redención de cuotas que ejecuta la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI);
  - ff. **Servicio de pago móvil:** Conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco de la normativa vigente;
  - gg. **Tarjeta adicional:** Tarjeta de débito, crédito o prepagada, emitida previa autorización del titular a favor de terceras personas, facultándolos para utilizar recursos contra las cuentas asociadas a dichos instrumentos;
  - hh. **Tarjeta electrónica:** Instrumento Electrónico de Pago que permite originar órdenes de pago y efectuar consultas sobre las cuentas asociadas. La tarjeta electrónica se emite de manera física y se puede utilizar de manera virtual a solicitud del titular. Se consideran tarjetas electrónicas: la tarjeta de débito, crédito y prepagada;
  - ii. **Tarjeta de débito:** IEP que, por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente, de ahorro o cuenta de participación en un fondo de inversión abierto, permite realizar electrónicamente órdenes de pago, retiro de efectivo, rescate de cuotas y/o consultas de la cuenta asociada;
  - jj. **Tarjeta de crédito:** IEP que indica la otorgación de una línea de crédito a su titular. Permite realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un periodo determinado o se puede liquidar en forma parcial, tomando el saldo como crédito extendido;
  - kk. **Tarjeta prepagada:** IEP en el que se encuentra almacenado un determinado valor, previamente pagado al emisor de IEP, mediante el que se anticipa el monto del consumo que se realizará con la tarjeta con la que se pueden realizar electrónicamente órdenes de pago hasta el valor del importe cargado;
  - ll. **Terminal Punto de Venta:** Dispositivo que permite el uso de IEP, físicos o virtuales en puntos de venta de bienes y/o servicios para procesar órdenes de pago por contacto o sin contacto, la información es capturada en comprobantes de papel (vouchers) o por terminales electrónicas diseñadas para transmitir la información. La Terminal Punto de Venta es también conocida por su sigla en inglés: POS (Point of Sale);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**mm. Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor para la utilización de su IEP;

**nn. Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

**Artículo 4° - (Instrumentos Electrónicos de Pago autorizados)** Se consideran Instrumentos Electrónicos de Pago autorizados los siguientes:

- a. Tarjeta de débito, crédito o prepagada;
- b. Órdenes electrónicas de transferencia de fondos;
- c. Billeteras móviles;
- d. Otros IEP que el Directorio del Banco Central de Bolivia autorice.



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

**Artículo 1º - (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 2º - (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 3º - (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 4º - (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.

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

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:

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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. Poner a disposición del cliente o titular de IEP, servicios de información que le permitan verificar en cualquier momento las transacciones efectuadas;
- 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, emitido 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.

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);

- b. 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;
- c. 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;
- d. 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;
- e. 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:

## RECOPIACIÓN 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 4° - (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	✓	✓	✓

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 a través de Circular Externa SGDB N°005/2016 de 12 de febrero de 2016, 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;

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 7: DISPONIBILIDAD Y MONITOREO DE BANCA ELECTRÓNICA**

**Artículo 1° - (Disponibilidad de la banca electrónica)** La entidad supervisada que implemente canales de banca electrónica para la atención de clientes y/o usuarios, debe publicar en un lugar de fácil acceso de su sitio web, la disponibilidad de dichos mecanismos para la realización de transacciones, los horarios de liquidación de operaciones, las medidas de seguridad para la utilización de estos canales y si existieran interrupciones programadas del servicio.

**Artículo 2° - (Monitoreo)** La entidad supervisada debe implementar mecanismos de monitoreo continuo de desempeño y seguridad, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de banca electrónica.

**Artículo 3° - (Indicador de interrupción del servicio)** En el marco de lo dispuesto en el inciso d) del párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se establece que el tiempo acumulado de interrupción por fallas de los servicios brindados a través de banca electrónica, no deberá ser mayor o igual a doce (12) horas en el mes.

Para medir el cumplimiento de dicha disposición, se consideran los siguientes indicadores:

- a. Indicadores de interrupción de banca por internet (IIBI)
  - 1. IIBI-proveedor: Interrupción del servicio por causa del proveedor;
  - 2. IIBI-programada: Interrupción programada del servicio;
  - 3. IIBI-fallas: Interrupción no programada del servicio.
- b. Indicadores de interrupción de banca móvil (IIBM)
  - 1. IIBM-proveedor: Interrupción del servicio por causa del proveedor;
  - 2. IIBM-programada: Interrupción programada del servicio;
  - 3. IIBM-fallas: Interrupción no programada del servicio.

Todos los indicadores deben ser medidos en horas, encontrándose sujetos al cumplimiento del señalado límite mensual acumulado de interrupción únicamente los indicadores IIBI-fallas e IIBM-fallas.

**Artículo 4° - (Sistema de monitoreo de interrupción del servicio)** La entidad supervisada debe implementar un sistema de registro del tiempo de disponibilidad de sus sistemas de banca por internet y banca móvil, con el objeto de contar con estadísticas que le permitan monitorear la continuidad de servicios provistos a través de dichas plataformas. Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la entidad supervisada, efectuar la medición de los indicadores de interrupción de servicio establecidos en el Artículo 3° de la presente Sección.

**Artículo 5° - (Informe de indicadores de interrupción de banca electrónica)** La entidad supervisada debe elaborar informes semestrales con el registro mensual de la medición de los indicadores de interrupción de banca por internet y banca móvil, a nivel de cada categoría definida, los cuales deben encontrarse a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y ser remitidos a esta Autoridad cuando así se requiera, determinando las acciones correctivas pertinentes de manera oportuna.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Comunicación de la suspensión de atención a través de banca electrónica)** La entidad supervisada debe poner en conocimiento de ASFI sobre la suspensión de sus servicios de banca electrónica, cuando acontezca alguna de las siguientes situaciones:

- a. Interrupción programada del servicio, a objeto de efectuar mantenimiento preventivo o correctivo;
- b. Interrupción no programada del servicio por causa atribuible al proveedor del servicio de telecomunicaciones;
- c. Interrupción no programada del servicio, debida a fallas técnicas, operativas y de manipulación (factor humano), debido a mantenimiento deficiente o inexistente, falta de previsión, errores humanos, factores fortuitos y factores de fuerza mayor.

Dicha comunicación debe ser realizada con anticipación de diez (10) días hábiles administrativos cuando se trate de una interrupción programada, debiendo adjuntar el respaldo de la comunicación efectuada al consumidor financiero o en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho para el caso de las interrupciones no programadas, adjuntando la justificación pertinente.

**Artículo 7° - (Difusión de información sobre servicios de banca electrónica)** La entidad supervisada que implemente banca electrónica debe informar a sus clientes y/o usuarios de forma escrita, impresa o a través de medios electrónicos lo siguiente:

- a. Servicios de banca electrónica ofrecidos y las responsabilidades de su uso;
- b. Procedimientos para la afiliación, cancelación, suspensión y reactivación del servicio;
- c. Comisiones y tarifas por el uso de servicio de banca electrónica, cuando corresponda;
- d. Procedimiento para informar cualquier irregularidad detectada.

**Artículo 8° - (Campañas de uso de servicios de banca electrónica)** Las entidades supervisadas deben informar a sus clientes y/o usuarios, mediante campañas educativas, sobre la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, en el marco de lo previsto en el inciso f), párrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 8: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1º - (Responsabilidad)** El Gerente General o su equivalente en la entidad supervisada, es responsable por el cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento, por tanto, es responsable de las infracciones determinadas mediante procedimiento sancionatorio.

**Artículo 2º - (Autorización para nuevos servicios de pago e IEP)** Las entidades supervisadas no podrán realizar operaciones distintas de las que consten en su licencia de funcionamiento, en caso de requerir la incorporación a su operativa de algún servicio de pago o Instrumento Electrónico de Pago (IEP) deberán solicitar autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en el marco de lo establecido en el Artículo 120 de la Ley N°393 de Servicios Financieros, previa no objeción del Banco Central de Bolivia (BCB).

**Artículo 3º - (Infracciones)** Se considerarán como infracciones específicas cuando se incurra en lo siguiente:

- a. La entidad de intermediación financiera emita IEP sin previa autorización de ASFI, según corresponda;
- b. La empresa de servicios de pago móvil emita IEP sin contar con licencia de funcionamiento emitida por ASFI;
- c. El emisor de IEP no suscriba contratos con los clientes o titulares de los IEP, en los que se especifique claramente los derechos, obligaciones y responsabilidades a los que se sujeta la prestación de sus servicios;
- d. El emisor de IEP no permita al cliente o titular notificar el robo, clonación o pérdida de su IEP;
- e. El emisor de IEP modifique unilateralmente los contratos suscritos para la prestación de servicios a través de IEP;
- f. El emisor de IEP sin orden judicial cierre, restrinja en su uso o suspenda cuentas que sustentan IEP, mientras el mismo se mantenga vigente y/o cuente con fondos;
- g. El emisor de IEP suspenda o restrinja el uso de un IEP, sin conocimiento del cliente o titular;
- h. El emisor de IEP condicione el otorgamiento de un IEP, a la contratación de seguros o de cualquier otro servicio accesorio que ofrezca;
- i. El emisor de IEP asigne al cliente o titular un instrumento electrónico de pago no solicitado;
- j. El emisor de IEP no permita al cliente o titular realizar y registrar reclamos a través del Punto de Reclamo (PR);
- k. El emisor de IEP no proporcione al cliente o titular un documento de respaldo de las operaciones realizadas con su instrumento electrónico de pago;
- l. El emisor de IEP no responda ante los órganos de supervisión, vigilancia y el cliente o titular por fallas operacionales, de seguridad o contingencias ocurridas en los servicios asociados a los IEP;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- m. El emisor de IEP incumpla con las condiciones del servicio establecidas contractualmente con los clientes o titulares, incluyendo horarios y la forma del servicio prestado;
- n. El emisor emita un IEP asociado a cuentas con firma conjunta;
- o. La entidad de intermediación financiera inutilice o destruya las tarjetas electrónicas vigentes retenidas en sus cajeros automático incumpliendo lo establecido en el Artículo 11°, Sección 3 del presente Reglamento;
- p. El emisor de IEP no cumpla con lo establecido en el Artículo 3°, Sección 2 del presente Reglamento;
- q. El emisor de IEP no cumpla con lo establecido en el Reglamento de Tasas de Interés contenido en la RNSF, 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 BCB en el ámbito de su competencia;
- r. La EIF como emisor de Tarjetas de Débito y Crédito no cumpla con cualquiera de los plazos establecidos para los hitos en el cronograma contenido en la Sección 9 del presente Reglamento;
- s. La EIF como emisor, exceda el diez por ciento (10%) de retrasos en la entrega de tarjetas de pago a clientes y/o usuarios, atendidos en un tiempo mayor a los establecidos en el Artículo 10°, Sección 3 del presente Reglamento, en un periodo de un mes;
- t. La entidad supervisada emita publicidad ofreciendo servicios relacionados a IEP o servicios de pago, que no estén autorizados.
- u. La entidad supervisada condicione el acceso a las opciones de consulta de extracto de movimientos, en sus canales de banca electrónica, a la contratación de cualquier otro servicio accesorio que ofrezca;
- v. El indicador de interrupción IIBI-fallas de la entidad supervisada exceda o alcance las doce (12) horas de interrupción no programada, en un periodo de un mes, en función a las definiciones señaladas en el Artículo 3°, Sección 7 del presente Reglamento;
- w. El indicador de interrupción IIBM-fallas de la entidad supervisada exceda o alcance las doce (12) horas de interrupción no programada, en un periodo de un mes, en función a las definiciones señaladas en el Artículo 3°, Sección 7 del presente Reglamento;
- x. La entidad supervisada no informe a ASFI sobre la interrupción programada o no programada del servicio de banca electrónica, en los plazos determinados en el presente Reglamento.

**Artículo 4° - (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 1º - (Plazo de Adecuación)** Los emisores de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), deben adecuarse a lo determinado en el presente Reglamento hasta el 31 de octubre de 2012.

**Artículo 2º - (Adecuación de contratos)** El emisor de IEP debe suscribir adendas a los contratos pactados con anterioridad, dando cumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento.

La entidad supervisada debe mantener los contratos de las tarjetas electrónicas a disposición de ASFI, y presentarlos cuando ésta lo requiera.

**Artículo 3º - (Cronograma de Migración al Estándar de Tarjetas con Microprocesador EMV)** Las EIF deben desarrollar el proceso de migración de la Tecnología de Banda Magnética a Tarjetas Inteligentes con Chip EMV, para Tarjetas de Débito y Crédito, según los plazos detallados a continuación:

Fecha	Descripción
31/10/2012	Límite para la emisión de Tarjetas de Crédito con banda magnética. Pasada esta fecha, toda emisión de Tarjeta de Crédito debe contar con tecnología EMV.
01/12/2012	A partir de esta fecha, los comercios deben aplicar en los nuevos procesos de autorización los datos almacenados en el Chip en reemplazo de los datos de la banda magnética.
01/12/2012	A partir de esta fecha, los puntos de venta en comercios (POS) deben contar con tecnología EMV.
28/02/2013	Límite para la emisión de Tarjetas de Débito con banda magnética. Pasada esta fecha, toda emisión de Tarjeta de Débito debe contar con tecnología EMV.
28/02/2013	Límite para que las Tarjetas de Crédito con banda magnética sean reemplazadas por tarjetas con tecnología EMV.
01/03/2013	A partir de esta fecha los cajeros automáticos (ATM) deben ser capaces de procesar transacciones en base a tecnología EMV.
31/12/2013	Límite para que las Tarjetas de Débito con banda magnética sean reemplazadas por tarjetas con tecnología EMV.