



CIRCULAR ASFI/ 660 /2020
La Paz, 09 NOV. 2020

Señores

Presente

**REF: PROYECTO DE MODIFICACIONES A LA RECOPILACIÓN
DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a la **RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS (RNSF)**, las cuales consideran los siguientes aspectos:

1. Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2º de la RNSF

a. Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3º (Definiciones), se actualizan los conceptos de "Cajero automático", "Rescate de Cuota" y "Orden de Pago".

Asimismo, en el citado Artículo 3º, se incorpora la definición de "Compra de cuotas", consecuentemente, se reordenan los siguientes incisos.

b. Sección 4: Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos

En el Artículo 1º (Características), se actualiza la redacción en función a la definición de la Orden Electrónica de Transferencia de Fondos (OETF) contenida en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación del Banco Central de Bolivia (BCB).

AGL/Raúl González S.

Pág. 1 de 3

(s)

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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 618 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Calería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Moina N° 046, entre Calle Bení y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Diez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



En el Artículo 2° (Uso), se efectúan ajustes en la redacción conforme lo estipulado en el Reglamento citado en el párrafo anterior.

2. Reglamento para Empresas de Servicio de Pago Móvil, contenido en el Capítulo VI, Título II, Libro 1° de la RNSF

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se ajusta la definición de "Orden de pago", conforme el precitado Reglamento del BCB.

3. Reglamento para Empresas de Giro y Remesas de Dinero, contenido en el Capítulo VII, Título II, Libro 1° de la RNSF

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se ajusta la definición de "Orden de pago" y se modifica la definición de "Transferencias de remesas internacionales", por "Remesa internacional", con precisiones en su descripción.

4. Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas, contenido en el Capítulo IX, Título II, Libro 1° de la RNSF

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se actualizan los conceptos de "Cajero automático" y "Orden de pago".

5. Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° de la RNSF

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se actualiza el concepto de "Cajero automático (CA)".

6. Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en el Capítulo I, Título VI, Libro 2° de la RNSF

a. Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se actualiza el concepto de "Cajero automático".

AGL/Raúl González S.

Pág. 2 de 3

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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · 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 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 · Fax: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre · 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: (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema · Telf: (591-4) 6113709



b. Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático

En el Artículo 2° (Emisión e impresión del comprobante), se precisa que los cajeros automáticos proporcionarán la opción de imprimir comprobantes para el caso de compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos.

7. Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3° (Definiciones), se actualiza la descripción del concepto de "Cajero automático".

Atentamente.



Lic. Jorge Alberto Vargas Ríos
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
AGL/Raúl González S.

Pág. 3 de 3



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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 231818 - Casilla N° 6178 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - 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: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



RESOLUCIÓN ASFI/ 627 /2020
La Paz, 09 NOV. 2020

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Resolución de Directorio N°051/2020, emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB) el 28 de abril de 2020, la Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, el Informe ASFI/DNP/R-140107/2020 de 30 de octubre de 2020, referido a las modificaciones a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros 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 Parágrafo 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.

Que, el Parágrafo 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 Parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé 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

AGL/MMV/DMV

Pág. 1 de 5

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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Diez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



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° 26851 de 1 de octubre de 2020, la señora Presidenta Constitucional Transitoria de Bolivia designó al Lic. Jorge Alberto Vargas Ríos como Director General Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 328 de la Constitución Política del Estado, establece entre las atribuciones del Banco Central de Bolivia (BCB), la de regular el sistema de pagos.

Que, los artículos 3 y 30 de la Ley N° 1670 del Banco Central de Bolivia, disponen que el Ente Emisor formulará las políticas de aplicación general en materia monetaria, cambiaria, de intermediación financiera y del sistema de pagos, para el cumplimiento de su objeto, quedando sujetas a su competencia normativa todas las entidades de intermediación financiera y de servicios financieros, cuyo funcionamiento esté autorizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el Parágrafo III del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé 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), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone 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, los párrafos I y IV del Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevén que:

AGL/MMV/DMV

Pág. 2 de 5

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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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. Iraí N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Bení y Sucre - 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: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



- 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 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, con Resolución de Directorio N°051/2020 de 28 de abril de 2020, el Ente Emisor efectuó modificaciones a algunas definiciones del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

Que, mediante Resolución SB N° 027/99 de 8 de marzo de 1999, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia la Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares, actualmente denominada Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

CONSIDERANDO:

Que, en sujeción a lo estipulado en el Parágrafo III del Artículo 8 y en los parágrafos I y IV del Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prevén 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, pudiendo realizarse las operaciones financieras a través de medios electrónicos, emitiendo ASFI y el BCB, de acuerdo a sus competencias, regulación que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles y toda vez que con Resolución de Directorio N° 051/2020 de 28 de abril de 2020, el Banco Central de Bolivia efectuó modificaciones al Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación del BCB, corresponde, en función de la citada Resolución, incorporar precisiones en los reglamentos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

AGL/MMV/DMV

Pág. 3 de 5

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 Av. Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - 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: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 613709



Que, con base en los fundamentos señalados, de acuerdo al texto que en anexo forma parte de la presente Resolución, se efectúan modificaciones en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, conforme lo siguiente:

LIBRO	TÍTULO	CAPÍTULO	SECCIÓN	ARTÍCULO	RECOLPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS
1°	II	VI	1	3°	REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL
		VII	1	3°	REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO
		IX	1	3°	REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS
	III	VIII	1	3°	REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES
2°	VI	I	1	3°	REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
			4	2°	
		II	1	3°	REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO
			4	1°	
				2°	
3°	VII	II	1	3°	REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Informe ASFI/DNP/R-140107/2020 de 30 de octubre de 2020, se concluyó sobre la pertinencia de aprobar las modificaciones a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que se orientan a su adecuación, en función a la Resolución de Directorio N° 051/2020 de 28 de abril de 2020, con la cual, el Banco Central de Bolivia efectuó cambios en algunas definiciones del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

AGL/MMV/DMV

Pág. 4 de 5

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 Av Arce N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - 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 Esq. Av Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Motina N° 046, entre Calle Beni y Sucre - 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: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709



POR TANTO:

El Director General Ejecutivo 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 conexa y relacionada.

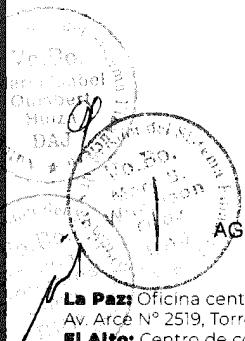
RESUELVE:

ÚNICO.- Aprobar y poner en vigencia las modificaciones en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, conforme a las normas detalladas en el siguiente cuadro, de acuerdo a los textos que en Anexo forman parte de la presente Resolución:

NORMATIVA	CAPÍTULO	TÍTULO	LIBRO
REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL	VI	II	1°
REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO	VII	II	1°
REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS	IX	II	1°
REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES	VIII	III	1°
REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	I	VI	2°
REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO	II	VI	2°
REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	II	VII	3°

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

J. Jorge Alberto Vargas Ríos
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/MMV/DMV



La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Tel: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres Del Poeta Av. Arcé N° 2519, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - Calle Reyes Ortiz N° 73 Esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 231818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de consulta, Av. Ladislao Cabrera N° 16 (Cruce Villa Adela) - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-3) 6230858 - **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachala, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585 Esq. Av. Ejército Nacional, planta baja Of. N° 2,3 y Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336285 - Fax: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de consulta, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre Calle Bení y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Diez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central - Telf: (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 451 entre 15 de Abril y Virgilio Lema - Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO VI: REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) Establecer los requisitos mínimos para la constitución y funcionamiento de las Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM), como Empresas de Servicios Financieros Complementarios, así como los requisitos que debe cumplir una Entidad de Intermediación Financiera (EIF), para brindar servicios de pago móvil (SPM) en el ámbito de aplicación de la Ley N°393 de Servicios Financieros (LSF) y del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Empresas de Servicios de Pago Móvil y las Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en el presente Reglamento como entidad supervisada.

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

- a. **Billetera móvil:** Instrumento electrónico de pago 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 relacionadas con el servicio de pago móvil;
- b. **Capital adicional:** Corresponde a los fondos destinados a respaldar la efectivización del dinero electrónico almacenado tanto en las billeteras móviles emitidas, así como en el repositorio electrónico del canal de distribución de billetera móvil, los cuales son administrados en fideicomiso por una entidad de intermediación financiera;
- c. **Canal de distribución de billetera móvil:** Es la infraestructura que, a través de una red electrónica de transferencia de fondos, permite la emisión y distribución de la billetera móvil, desde el emisor hasta el titular de la cuenta y/o beneficiario;
- d. **Cliente o Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor del instrumento electrónico de pago para la utilización del mismo;
- e. **Corresponsalía:** Contrato de mandato expreso por el que una persona natural o jurídica, en calidad de corresponsal financiero o no financiero se compromete a realizar servicios financieros, a nombre y por cuenta de una entidad financiera contratante, dentro de un ámbito territorial, por un tiempo determinado y a cambio de una comisión previamente pactada, en el marco de lo dispuesto por el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros;
- f. **Cuenta de billetera móvil:** Cuenta de pago emitida a nombre de un titular, asociada a la billetera móvil, exclusivamente en moneda nacional;
- g. **Dinero electrónico:** Es el valor monetario que se utiliza para procesar o recibir órdenes de pago a través de diferentes instrumentos electrónicos de pago y es convertible en efectivo al valor nominal a solicitud del titular;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. Dispositivo móvil:** Dispositivo electrónico que permite realizar múltiples operaciones de forma inalámbrica en cualquier lugar donde tenga señal. Se encuentra habilitado con una línea móvil de una operadora del servicio de telefonía móvil;
- i. 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 del servicio de pago móvil, a qué se dedican y la procedencia de sus fondos;
- j. Empresa de Servicios de Pago Móvil:** 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;
- k. Entidad de Intermediación Financiera que presta Servicios de Pago Móvil:** Entidad de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento, que cuenta con la autorización de ASFI para brindar servicios de pago móvil;
- l. Entidad Financiera Contratante (EFCO):** Entidad de Intermediación Financiera, Empresa de Servicio de Pago Móvil y Empresa de Giro y Remesas de Dinero, que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI;
- m. Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que el ordenante 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, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, así como el pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);
 - 2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico y la efectivización de instrumentos de pago en comercios (el efectivo proviene de las actividades propias del comercio).
- n. Operadora del Servicio de Telefonía Móvil:** Persona jurídica con Licencia de Funcionamiento otorgada por la autoridad competente para brindar servicios de telefonía a través de dispositivos móviles;
- o. Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de lo dispuesto por el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros;
- p. Repositorio electrónico del canal de distribución de billetera móvil:** Componente del canal de distribución del servicio de billetera móvil que mantiene de forma transitoria los fondos desde el emisor de la billetera hasta el titular de la cuenta y/o beneficiario;
- q. Servicio de Pago Móvil (SPM):** Conjunto de actividades relacionadas con la emisión y administración de billeteras móviles, así como el procesamiento de órdenes de pago a

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

través de dispositivos móviles, en el marco de lo dispuesto por el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

CAPÍTULO VII: REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto, normar el proceso de constitución y funcionamiento de las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, así como la continuidad del proceso de adecuación de las empresas, que en el marco de lo dispuesto en la Resolución ASFI N° 406/2012 de 15 de agosto de 2012; solicitaron su incorporación al ámbito de regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, son de cumplimiento obligatorio para las Empresas de Giro y Remesas de Dinero con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, así como para las que se encuentran en proceso de adecuación.

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

- a. **Beneficiario:** Persona natural o jurídica a favor de la cual se remiten los fondos que envía el ordenante;
- b. **Cliente:** Persona natural o jurídica con la que la Empresa de Giro y Remesas de Dinero establece el servicio de transferencia de remesas;
- c. **Cobro de servicios básicos:** Actividad que permite a la Empresa de Giro y Remesas de Dinero prestar servicios de cobranza por el uso de servicios básicos públicos y/o privados, de energía eléctrica, agua, telecomunicaciones y gas, por cuenta de los proveedores de los diferentes servicios;
- d. **Código de identificación único:** Código alfanumérico que identifica de manera única cada operación, el cual es otorgado por la Empresa de Giro y Remesas de Dinero o la entidad financiera autorizada para realizar giros y remesas al ordenante, con la finalidad de que la Empresa o Entidad pagadora pueda identificar de forma inequívoca al beneficiario al momento en que éste efectúa el retiro de fondos;
- e. **Compra – venta de moneda:** Operación relativa a la conversión de moneda nacional a extranjera o viceversa, a cambio de una comisión o diferencial cambiario;
- f. **Comisión por transferencia:** Cargo que cobra la Empresa de Giro y Remesas de Dinero o la entidad financiera autorizada por el servicio de remesa que varía de acuerdo con la cantidad enviada, la velocidad de transferencia u otros factores, cuyo monto máximo será determinado por el Banco Central de Bolivia en el ámbito de su competencia;
- g. **Corresponsalía:** Contrato de mandato expreso por el que una persona natural o jurídica, en calidad de corresponsal financiero o no financiero se compromete a realizar servicios financieros, a nombre y por cuenta de una Entidad Financiera Contratante, dentro de un ámbito territorial, por un tiempo determinado y a cambio de una comisión previamente pactada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- h. Corresponsal financiero (CF):** Puede ser corresponsal financiero:
1. La Entidad de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento;
 2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con certificado de adecuación y previa autorización de ASFI;
 3. La Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
 4. La Empresa de Transporte de Material Monetario y/o Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, que cuenten con licencia de funcionamiento.
- i. Corresponsal no financiero (CNF):** Es la persona natural o persona jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios.
- j. Empresa de Giro y Remesas de Dinero:** Persona jurídica constituida como Empresa de Servicios Financieros Complementarios autorizada a realizar en forma habitual operaciones de giro y transferencia de remesas.
- A tal efecto, se encuentra facultada a suscribir contratos de corresponsalía en Bolivia con corresponsales financieros y corresponsales no financieros, a objeto de que los mismos realicen el servicio de remesas y todas las operaciones relacionadas a su nombre y por su cuenta.
- Para efectos de aplicación del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia, se considerará a la Empresa de Giro y Remesas de Dinero como Empresa de Servicios de Pago, en lo que corresponda;
- k. Empresa constituida en el extranjero:** Empresa Remesadora o Entidad de Intermediación Financiera que se encuentra legalmente constituida en el extranjero y que cuenta con licencia de funcionamiento o autorización de la entidad competente en su país de origen, para prestar de manera habitual el servicio de pago o envío de remesas y/o giros del y al exterior;
- l. Entidad Financiera Contratante (EFC):** Es la Entidad de Intermediación Financiera, la Empresa de Servicio de Pago Móvil y la Empresa de Giro y Remesas de Dinero, que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI;
- m. Exigible:** Característica por la cual las órdenes de pago originadas por transferencias internacionales de remesas aceptadas por un sistema de pagos son susceptibles de liquidación y ejecución;
- n. Giro:** Modalidad de transferencia en la que una persona natural o jurídica, ordena un pago a favor del beneficiario, exigible en el país o en el extranjero;
- o. Irrevocable o definitivo:** Característica por la cual las órdenes de pago originadas por Transferencias de Remesas Internacionales (TRI) y aceptadas por un sistema de pagos, no pueden ser desconocidas, repudiadas, revertidas o anuladas por quien las generó o por quien las recibió;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- p. **Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que el ordenante 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 de fondos entre personas naturales y/o jurídicas;
 2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico.
- q. **Ordenante o Remitente:** Persona natural o jurídica, que solicita el envío de dinero, iniciando la transferencia de fondos a un beneficiario determinado;
- r. **Proveedor del servicio de remesas:** Empresa de Giro y Remesas de Dinero, entidad financiera autorizada, que proporciona el servicio de remesas a los usuarios finales, ya sea directamente o a través de corresponsales financieros;
- s. **Remesa Familiar:** Modalidad de remesa internacional correspondiente al envío de dinero como ayuda familiar;
- t. **Remesas internacionales:** Transferencia electrónica de fondos a través de la cual una persona natural residente envía/recibe recursos monetarios al/del exterior mediante la Entidad Financiera o la Empresa de Giro y Remesas de Dinero, autorizada por ASFI, sin que se cree ninguna cuenta a nombre del ordenante y/o beneficiario;
- u. **Validez:** Característica por la cual las órdenes de pago originadas por transferencias internacionales de remesas aceptadas por un sistema de pagos surten plenos efectos jurídicos entre quien las emitió y quien las recibió;
- v. **Vigilancia:** Función por la cual el Banco Central de Bolivia monitorea, promueve cambios en la infraestructura de pagos (canales de comunicación, esquemas operativos, instrumentos y medios de pago), regula tarifas y emite normativa para la seguridad y eficiencia de los sistemas de pago.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO IX: REGLAMENTO PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto normar el proceso de constitución, incorporación y obtención de la Licencia de Funcionamiento, así como el funcionamiento de las Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE), en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y las disposiciones emitidas por el Banco Central de Bolivia (BCB).

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Empresas de Servicios Financieros Complementarios constituidas como Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE) con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), así como aquellas que se encuentran en proceso de adecuación.

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

- a. **Aceptante:** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que acepta por cuenta propia o de terceros órdenes de pago originadas con uno o varios instrumentos electrónicos de pago (IEP), para pago de bienes, servicios y/o cualquier otra obligación líquida y exigible a través de IEP;
- b. **Adquirencia:** Contrato a través del cual una Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, provee medios electrónicos y afilia a personas naturales y/o jurídicas, para procesar órdenes de pago efectuadas a través de instrumentos electrónicos de pago;
- c. **Adquirente:** Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (EATE) que realiza la adquirencia y es responsable de la gestión de la información de las órdenes de pago y de la liquidación de éstas con los aceptantes;
- d. **Cajero automático:** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés ATM (Automated Teller Machine);
- e. **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 órdenes de pago originadas con Instrumentos Electrónicos de Pago;
- f. **Centro de llamadas:** Área encargada de brindar información y asistencia personalizada por vía telefónica a tarjetahabientes, entidades financieras y aceptantes afiliados a la EATE;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. **Codificación:** Proceso mediante el cual se registran datos en el chip o banda magnética de las tarjetas electrónicas;
- h. **Contracargo:** Procedimiento para la gestión de disputas y resolución de reclamos realizados por los emisores, tarjetahabientes o aceptantes, por transacciones no aceptadas y/o reclamadas por alguno de éstos;
- i. **Compensación:** Proceso que comprende la transmisión, conciliación y cuando corresponda, la confirmación de las órdenes de pago e instrucciones de transferencia de títulos-valores, previo a la liquidación, la compensación incluye el establecimiento de posiciones finales o netas (acreedoras o deudoras) para cada participante, que reemplazan los derechos y obligaciones individuales de cada orden de pago o transferencia de títulos-valores aceptada;
- j. **Efectivización de Instrumentos Electrónicos de Pago en comercios:** Procedimiento mediante el cual el titular de un Instrumento Electrónico de Pago puede retirar dinero en efectivo de la cuenta asociada a dicho instrumento en comercios afiliados a la red de sistemas de pago electrónico, al momento de realizar una compra y pagar en una Terminal de Punto de Venta (POS) u otro canal electrónico de pago autorizado;
- k. **Embozado:** Proceso para individualizar una tarjeta plástica con letras y números en relieve;
- l. **Emisor:** Entidad de Intermediación Financiera, Empresa de Servicios de Pago Móvil, así como la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) que administra Fondos de Inversión Abiertos autorizados por ASFI y debidamente registrados en el Registro del Mercado de Valores; que en el desarrollo de sus actividades emite uno o varios Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP);
- m. **Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (EATE):** Persona jurídica constituida como Empresa de Servicios Financieros Complementarios, autorizada por ASFI, cuya actividad principal es la administración de tarjetas electrónicas (tarjetas de crédito, débito y/o prepagadas), el procesamiento de órdenes de pago generadas a partir de estos instrumentos y/o de otros instrumentos electrónicos de pago previamente autorizados por ASFI, así como su compensación, liquidación y la adquirencia;
- n. **Instrumento Electrónico de Pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico, que puede ser utilizado de manera física o virtual y 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.
- o. **Liquidación:** Débito o abono que salda obligaciones con respecto a órdenes de pago o de títulos valores entre dos o más participantes, de acuerdo con los resultados de la compensación;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- p. **Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que el ordenante 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 incluyen pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compra-venta de bienes, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, así como el pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);
 2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico y la efectivización de instrumentos de pago en comercios (el efectivo proviene de las actividades propias del comercio).
- q. **Red de sistemas de pago electrónico:** Conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos que envían y reciben datos con la finalidad de compartir información derivada del uso de instrumentos electrónicos de pago;
- r. **Tarjeta de crédito:** Instrumento Electrónico de Pago, que indica que a su titular le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite obtener efectivo y/o realizar compras hasta un límite previamente acordado. El crédito se puede liquidar en su totalidad al finalizar un periodo determinado o se puede cancelar en forma parcial, tomando el saldo como crédito extendido;
- s. **Tarjeta de débito:** Instrumento Electrónico de Pago que por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente o de cuenta de caja de ahorro, permite realizar electrónicamente órdenes de pago, retiro de efectivo y/o consultas de la cuenta asociada;
- t. **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;
- u. **Tarjeta prepagada:** Instrumento Electrónico de Pago en el que se encuentra almacenado un determinado valor, previamente pagado al emisor, mediante el que se anticipa el monto del consumo que se realizará con la tarjeta, con la que se pueden efectuar electrónicamente órdenes de pago hasta el importe cargado;
- v. **Terminal Punto de Venta (POS: Point Of Sale):** Dispositivo que permite el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago de manera física o virtual, 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.

CAPÍTULO VIII: REGLAMENTO PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y PUNTOS PROMOCIONALES

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los requisitos para la apertura, traslado, cierre o retiro de puntos de atención financiera y puntos promocionales, que deben cumplir las entidades supervisadas señaladas en el Artículo 2º de la presente Sección, en el territorio nacional.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante entidad supervisada.

Asimismo, en el marco de lo establecido en la Disposición Final Segunda del Decreto Supremo N° 2264 de 11 de febrero de 2015, se encuentran bajo el ámbito de aplicación, las Entidades Financieras en proceso de incorporación al ámbito de la Ley N° 393 de Servicios Financieros que cuentan con Certificado de Adecuación otorgado por ASFI.

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

- a. **Discapacidad:** Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales de largo plazo o permanentes;
- b. **Grado de Discapacidad:** Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria;
- c. **Lengua de señas:** Forma de comunicación utilizada por personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que permite la interpretación y traducción de las palabras en lenguaje de signos;
- d. **Localidad:** Área geográfica comprendida en una ciudad, población o conglomerado rural;
- e. **Punto de Atención Financiera (PAF):** Espacio físico habilitado por una entidad supervisada, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Los tipos de PAF para que una entidad supervisada realice sus operaciones o preste servicios, según corresponda, son los siguientes:

1. **Agencia fija (AF):** Punto de atención financiera ubicado en un local fijo y que depende funcionalmente de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente.. En la agencia fija se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada.

Dentro de este tipo de punto de atención financiera también se consideran las agencias fijas de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios que pueden o no prestar servicios al público, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y servicios permitidos.

En las agencias fijas de las entidades de intermediación financiera que no presten el servicio de atención en cajas, se podrán brindar servicios adicionales a través de terceros, en el marco de lo previsto en el presente Reglamento;

2. **Agencia móvil (AM):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios, al interior de un vehículo blindado estableciendo una ruta que incluye uno o varios municipios de un departamento y que funcionalmente depende de una sucursal o directamente de su oficina central, en este último caso debe constituirse en un centro de información contable independiente. La agencia móvil puede realizar todas las operaciones y servicios autorizados a la entidad supervisada;
3. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la RNSF. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine);
4. **Local compartido (LC):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada, ubicado en un espacio físico compartido por una entidad financiera con licencia de funcionamiento o con certificado de adecuación;
5. **Oficina central (OC):** Punto de atención financiera, constituido como el domicilio legal de una entidad supervisada, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios autorizados a la misma, en el que se podrá o no atender al público. Consolida contablemente todas las operaciones de la entidad supervisada;
6. **Oficina externa (OE):** Punto de atención financiera, ubicado en entidades públicas, empresas o negocios privados, con el objeto de:
 - i. Prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas;
 - ii. Recibir pagos de créditos;
 - iii. Pagar a funcionarios públicos;
 - iv. Comprar y vender monedas extranjeras;
 - v. Pagar rentas y bonos;
 - vi. Prestar servicios de cobranza a clientes y/o usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- vii. Realizar la carga y efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil;
- viii. Prestar servicios de giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.

La oficina externa podrá estar ubicada en instalaciones de una entidad privada de carácter financiero, sólo si pertenece al mismo conglomerado financiero.

En municipios con nivel bajo o nulo de cobertura geográfica de servicios financieros, la oficina externa podrá, además otorgar créditos y abrir cuentas en caja de ahorro o cuentas de pago.

7. **Oficina feria (OF):** Punto de atención financiera que se instala en ferias, con el objeto de prestar servicios a clientes y/o usuarios. La oficina feria puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad supervisada. Las oficinas feriales se clasifican en:

- i. **Oficina feria con atención recurrente:** Oficina feria que se instala en ferias recurrentes que funcionan determinado(s) día(s) de la semana durante el año, bajo la recurrencia que la entidad determine;
- ii. **Oficina feria con atención temporal:** Oficina feria que se instala en ferias que tienen una duración temporal, por un periodo definido.

8. **Punto Corresponsal financiero (PCF):** Punto de atención financiera de una entidad supervisada que puede ser:

- i. Una entidad de intermediación financiera con licencia de funcionamiento;
- ii. Una Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria con Certificado de Adecuación y previa autorización de ASFI;
- iii. Una Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación;
- iv. La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica que cuenten con licencia de funcionamiento.

9. **Punto Corresponsal no financiero (PCNF):** Punto de atención financiera, que realiza sus operaciones o presta sus servicios a través de una persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios;

10. **Sucursal (SU):** Punto de atención financiera que depende directamente de su oficina central y se constituye en un centro de información contable independiente, que debe consolidar la información contable de los demás puntos de atención financiera del departamento en el que se encuentra instalada. La sucursal puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la entidad;

11. **Ventanilla de cobranza (VC):** Punto de atención financiera, instalado al interior de entidades públicas o empresas privadas, con el único objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. **Punto promocional (PP):** Oficina de una entidad supervisada, con el objeto único de publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad.

Está prohibida de realizar operaciones activas, pasivas, contingentes, de servicios o cualquier otra establecida en la LSF. Se clasifican en:

- i. **Punto promocional fijo:** Punto promocional ubicado en un local fijo al interior de instalaciones de entidades públicas o privadas;
 - ii. **Punto promocional móvil:** Punto promocional que funciona al interior de un vehículo u otro medio de transporte móvil;
 - iii. **Punto promocional feria:** Punto promocional instalado en ferias temporales, por un periodo de días determinados.
- g. **Señalética:** Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en espacios físicos definidos;
- h. **Servicios Adicionales:** Son aquellos servicios accesorios orientados a atraer y fidelizar a los consumidores financieros, los cuales deben ser comunicados previamente a ASFI. Los servicios adicionales brindados al consumidor financiero, no deben desvirtuar el giro de negocio, ni los objetivos establecidos en la LSF para la entidad supervisada;
- i. **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** Símbolo que representa accesibilidad de la infraestructura a las barreras físicas y de comunicación referidas a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas.
- j. **Zona rural:** Espacio geográfico del territorio boliviano, que no incluye las zonas urbanas y peri urbanas, en el que se desarrolla predominantemente actividad agropecuaria, bajo la forma de vida comunitaria de las familias que habitan en ella.

Artículo 4º - (Identificación) Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros).

En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas en el Anexo 9 del presente Reglamento.

Cuando el punto de atención financiera o punto promocional se encuentre ubicado en entidades públicas o empresas privadas, debe estar físicamente separado y diferenciado del resto de la entidad pública o privada en la cual se encuentra.

La entidad supervisada debe asignar a cada PAF y PP fijo un número de identificación único, secuencial (de uno adelante), de cuatro (4) dígitos como máximo, que permita identificarlo de manera unívoca.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La información señalada debe ser complementada con la georeferenciación (longitud y latitud), de cada uno de sus PAF, de acuerdo al “Manual de Georeferenciación de los Puntos de Atención Financiera” de ASFI.

Artículo 5º - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales) Las entidades supervisadas con licencia de funcionamiento, pueden habilitar los siguientes puntos de atención financiera y puntos promocionales, en zonas rurales y urbanas, en el marco de la LSF y Reglamentación específica de acuerdo al tipo de entidad supervisada, conforme la siguiente tabla:

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Banco de Desarrollo Productivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Múltiple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco PYME	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidad Financiera de Vivienda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAC Abierta o Societaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Institución Financiera de Desarrollo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buró de Información	✓	✓	✓								✓
Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores	✓	✓	✓								✓
Empresa de Servicios de Pago Móvil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Entidad Supervisada	Punto de Atención Financiera										PP (12)
	OC (1)	SU (2)	AF (3)	AM (4)	CA (5)	PCF/ PCNF (6 y 7)	OE (8)	OF (9)	VC (10)	LC (11)	
Empresa de Arrendamiento Financiero	✓	✓	✓	✓					✓		✓
Almacén General de Depósito	✓	✓	✓								✓
Casa de Cambio con Personalidad Jurídica	✓	✓	✓								
Casa de Cambio Unipersonal	✓										
Empresa de Giro y Remesas de Dinero	✓	✓	✓				✓				
Cámara de Compensación y Liquidación	✓	✓	✓								
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	✓	✓	✓								✓

(1) OC: Oficina Central

(2) SU: Sucursal

(3) AF: Agencia Fija

(4) AM: Agencia Móvil

(5) CA: Cajero Automático

(6) PCF: Punto Corresponsal Financiero

(7) PCNF: Punto Corresponsal No Financiero

(8) OE: Oficina Externa

(9) OF: Oficina Ferial

(10) VC: Ventanilla de Cobranza

(11) LC: Local Compartido

(12) PP: Punto Promocional

Artículo 6º (Clasificación de PAF por zonas rurales y urbanas) Los puntos de atención financiera se clasifican según su ubicación en zonas rurales y urbanas, de acuerdo a la lista publicada en el sitio web de la Red Supernet de ASFI, denominada “Clasificación de Municipios Urbanos y Rurales”, desarrollada con base en la definición de Zona Rural, establecida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, únicamente para fines de regulación en el sistema financiero.

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7º (PAF en zonas rurales) Las entidades supervisadas, pueden instalar los puntos de atención financiera en zonas rurales, de acuerdo a los tipos de PAF previstos en el Artículo 5º de la Sección 1 del presente Reglamento.

Estos PAF deben prestar servicios financieros convencionales y no convencionales, para lo cual las Entidades de Intermediación Financiera, deben instaurar un régimen de ahorro y crédito dirigido a las familias rurales, junto con otros servicios financieros relacionados y complementarios, aplicando tecnologías financieras especializadas para estos sectores reconociendo las prácticas del ámbito rural no convencionales.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar la calidad y seguridad en el servicio y atención a los clientes y usuarios del sistema financiero provisto a través de cajeros automáticos, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión a través de sus Fondos de Inversión Abiertos y las Empresas de Servicio de Pago Móvil (ESPM) que cuentan con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante entidad supervisada.

Artículo 3º - (Definiciones) Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

- a. **Billetera móvil:** Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre la entidad supervisada y el cliente por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, depositar y/o retirar efectivo, efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil y/o consultas de saldo con un dispositivo móvil;
- b. **Cajero automático:** Punto de atención financiera (PAF) que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación, el acceso de los clientes y/o usuarios a los servicios provistos por este tipo de PAF, se distinguen cuatro tipos de cajeros automáticos:

1. **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de las entidades supervisadas y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados y centros comerciales, cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público;
2. **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad supervisada o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

A su vez los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- i. **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad;
- ii. **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.
- 3. **Cajeros automáticos para personas con discapacidad:** Aquellos que disponen de funcionalidades específicas para la atención de clientes y/o usuarios con discapacidad física motora y/o visual;
- 4. **Cajeros automáticos especiales:** Aquellos que disponen de funcionalidades adicionales, que incluyen operaciones de recepción de depósitos, así como transferencias y fraccionamiento de billetes para clientes de la entidad supervisada. Los cajeros automáticos especiales pueden ser internos o externos.
- c. **Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada;
- d. **Empresa proveedora de servicios de pago (ESP):** Empresa de servicios financieros complementarios que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, para prestar el conjunto de actividades desarrolladas en el ámbito del sistema de pagos asociadas a la gestión, compensación y/o liquidación de instrumentos de pago u órdenes de pago;
- e. **Instrumento electrónico de pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento;
- f. **Tarjeta electrónica:** Instrumento electrónico de pago físico o virtual que permite originar órdenes de pago y efectuar consultas sobre las cuentas asociadas. Se consideran tarjetas electrónicas, las siguientes: tarjeta de débito, de crédito o prepagada;
- g. **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 al cliente y/o usuario disponer de los fondos mantenidos en su cuenta asociada;
- h. **Tarjeta de crédito:** IEP que permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos de una línea de crédito hasta un límite de financiamiento;
- i. **Tarjeta prepagada:** IEP que permite al cliente y/o usuario disponer del dinero almacenado en la tarjeta, que previamente fue pagado al emisor del instrumento electrónico de pago;
- j. **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

Artículo 1º - (Contenido del comprobante impreso) Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los comprobantes expedidos por los cajeros automáticos que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben ocultar o truncar parte de dicha información.

Artículo 2º - (Emisión e impresión del comprobante) Los cajeros automáticos deben proporcionar la opción a los clientes y/o usuarios de imprimir los comprobantes de las operaciones realizadas, que de forma enunciativa y no limitativa, están relacionadas con retiro de efectivo, efectivización de billetera móvil, depósitos de efectivo, cargas de billetera móvil, compra o rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero automático no pueda imprimir el comprobante debe consultar al cliente y/o usuario si desea efectivizar la transacción.

Artículo 3º - (Consultas) Todo cajero automático debe estar programado para que el cliente y/o usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar por concepto de estas consultas, cuando la cuenta consultada haya sido aperturada en ésta.

Artículo 4º - (Mecanismos de identificación) Los cajeros automáticos deben estar programados para requerir al cliente y/o usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

Los cajeros automáticos deben permitir al cliente el cambio de su clave secreta (PIN) de tarjeta de débito cada vez que éste lo requiera.

Artículo 5º - (Límites de retiro de efectivo por tarjeta electrónica) Los clientes y/o usuarios de la EIF podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito y tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la EIF, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra EIF.

La EIF debe permitir a sus clientes de tarjetas electrónicas modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

Artículo 6º - (Límites de efectivización de billetera móvil) Los clientes, tanto de la ESPM como de la EIF autorizada para operar con billetera móvil, podrán elegir el límite de efectivización del dinero electrónico almacenado en la billetera móvil de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo ésta observar que dicho límite no exceda al establecido por el Banco Central de Bolivia en su Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación.

La ESPM y EIF autorizada para operar con billetera móvil, deben permitir a sus clientes modificar los límites de efectivización de billetera móvil, a simple requerimiento, en el marco del límite establecido por el Banco Central de Bolivia.

Artículo 7º - (Dispensación de efectivo) Los cajeros automáticos deben dispensar el total del monto requerido por el cliente y/o usuario, en el marco de los límites establecidos para el efecto. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8º - (Distribución de billetes) Conforme establece el Reglamento de Monetización, Distribución, Destrucción de Material Monetario y Destrucción de Material Falsificado del Banco Central de Bolivia (BCB), la entidad supervisada, que cuente con cajeros automáticos de dos (2) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10) o de veinte (20) Bolivianos en una de las bandejas y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos, en la otra.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de tres (3) bandejas está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20) Bolivianos y de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada que cuente con cajeros automáticos de cuatro (4) o más bandejas está obligada a distribuir, en al menos el setenta por ciento (70%) de éstos, billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) y de cien (100) Bolivianos. En el resto de cajeros automáticos de cuatro (4) o más bandejas, la entidad supervisada está obligada a distribuir billetes de diez (10), de veinte (20), de cincuenta (50) o de cien (100) Bolivianos.

La entidad supervisada para efectos de control debe informar circunstancialmente a ASFI, los lugares y los cajeros automáticos en los que distribuya moneda extranjera.

La entidad supervisada debe identificar en lugar visible para el público y sus usuarios, los cajeros que dispensan bolivianos y moneda extranjera.

El Banco Central de Bolivia establecerá la periodicidad y formato de reporte para el control y supervisión, por parte de ASFI. Con este propósito, las entidades supervisadas deben mantener constantemente actualizados los datos correspondientes a las bandejas de sus cajeros automáticos, en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

Asimismo, la entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros dispensen billetes falsificados o billetes inhábiles según el Manual para la Selección de Billetes de Bolíviano emitido por el BCB.

Artículo 9º - (Información al cliente y/o usuario) La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los clientes y/o usuarios que utilicen sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características, medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, la entidad supervisada está en la obligación de recibir sugerencias, atender reclamos de los clientes y/o usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, habilitación para operaciones hacia/desde el extranjero, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la Empresa Proveedora de Servicios de Pago. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al cliente y/o usuario, las veinticuatro (24) horas del día, los trecientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo para el usuario del servicio.

Artículo 10º - (Copias del registro de vigilancia y monitoreo) La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico, el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11º - (Horario de atención) La entidad supervisada debe informar a los clientes y/o usuarios el horario de atención de cada cajero automático, implementando mensajes en las pantallas de los mismos o por medio de letreros en los recintos o cajeros.

En caso que el cajero no esté habilitado, adicionalmente se debe señalar la dirección del cajero automático más próximo que sí se encuentre en funcionamiento.

Artículo 12º - (Devolución de efectivo debitado y no dispensado) La entidad supervisada en función a los resultados de las conciliaciones de transacciones generadas en sus cajeros automáticos, relacionadas a efectivo debitado y no dispensado, debe devolver a los clientes los montos correspondientes a dicho efectivo, de manera automática, hasta el día 20 del mes siguiente, a través de un abono en cuenta, sin necesidad de que el cliente presente reclamo.

En aquellos casos en los que la entidad supervisada enfrente la imposibilidad operativa de efectuar las citadas devoluciones, debe elaborar informes refrendados por Auditoría Interna, que justifiquen los motivos por los cuales no se procedió con la restitución, los cuales deben estar a disposición de ASFI a requerimiento.

Artículo 13º - (Comunicación) La entidad supervisada debe hacer conocer al cliente, cuando se restituya el efectivo no dispensado, indicando el motivo por el cual se efectúa el abono.

Artículo 14º - (Información sobre cobro de comisiones en cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben asegurarse, que cuando una operación realizada en un cajero automático ajeno al emisor, implique un cargo para el cliente y/o usuario, se dé a conocer el valor exacto del cargo aplicable a través de pantalla de manera previa a que la operación sea realizada. Dicha información debe presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

"Por efectuar esta operación pagará un cargo de: (consignar monto)... bolivianos".

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de continuar o no con la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al cliente y/o usuario.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO****SECCIÓN I: 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. **Aceptante:** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que acepta por cuenta propia o de terceros órdenes de pago originadas con uno o varios Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), para pago de bienes, servicios y/o cualquier otra obligación líquida y exigible a través de IEP;
- b. **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 otras actividades accesorias;
- c. **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 de aceptantes afiliados y en cajeros automáticos, en función al contrato suscrito con el emisor del IEP;
- d. **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;
- e. **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;

RÉCOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. 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;
- g. Cajero automático:** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés ATM (Automated Teller Machine);
- h. 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;
- i. 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;
- j. 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;
- k. Cliente o Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor de IEP para la utilización del mismo;
- l. 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;
- m. Compra de cuotas:** Operación en la que el participante de un Fondo de Inversión, mediante aportes de dinero adquiere cuotas de participación del mismo, ya sea a través de la Sociedad Administradora en el caso de Fondos de Inversión Abiertos o a través de intermediarios autorizados en el mercado primario o secundario en el caso de Fondos de Inversión Cerrados;
- n. Código de respuesta rápida:** Matriz de puntos o código de barras bidimensional, también conocido como código QR por su sigla en inglés (Quick Response Code). En el ámbito del sistema de pagos permite almacenar datos codificados para el procesamiento de transferencias electrónicas de fondos;
- o. Cuenta de billetera móvil:** Cuenta de pago emitida a nombre de un titular, asociada a la billetera móvil, exclusivamente en moneda nacional;
- p. 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- q. 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;
- r. 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;
- s. Debida diligencia:** Conjunto de medidas para prevenir, detectar, controlar y reportar la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo, el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o Delitos Precedentes;
- t. Dinero electrónico:** 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;
- u. Efectivización de Instrumentos Electrónicos de Pago en comercios:** Procedimiento mediante el cual el titular de un Instrumento Electrónico de Pago puede retirar dinero en efectivo de la cuenta asociada a dicho instrumento en comercios afiliados a la red de sistemas de pago electrónico, al momento de realizar una compra y pagar en una Terminal de Punto de Venta (POS) u otro canal electrónico de pago autorizado;
- v. 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;
- w. 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;
- x. 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;
- y. Instrumento Electrónico de Pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico que, puede ser utilizado de manera física ó virtual y 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.
- z. Interconexión:** Conexión física o virtual y lógica de los desarrollos informáticos para la transmisión de información electrónica, entre ellas órdenes de pago;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- aa. Interoperable:** Compatibilidad técnica entre los desarrollos informáticos para el procesamiento de órdenes de pago;
- bb. 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;
- cc. 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 autentifique 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;
- dd. Orden de pago:** Instrucción o mensaje a través del cual el ordenante 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 compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, así como el pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);
 2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico y la efectivización de instrumentos de pago en comercios (el efectivo proviene de las actividades propias del comercio).
- ee. 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 electrónica en una Terminal de Punto de Venta (POS);
- ff. 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;
- gg. 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;
- hh. 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;
- ii. 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;
- jj. 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- kk.** **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;
- ll.** **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;
- mm.** **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;
- nn.** **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;
- oo.** **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);
- pp.** **Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor para la utilización de su IEP;
- qq.** **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

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

- a.** Tarjeta de débito, crédito o prepagada;
- b.** Orden electrónica de transferencia de fondos;
- c.** Billetera móvil;
- d.** Otros IEP que el Directorio del Banco Central de Bolivia autorice.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: ÓRDENES ELECTRÓNICAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS**

Artículo 1º - (Características) Las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) son Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) que mediante redes de comunicación y 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.

Artículo 2º - (Uso) A través de las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos se podrán realizar:

- a. **Transferencia electrónica de fondos:** Movimientos de dinero instruidos electrónicamente por el ordenante a favor de un beneficiario mediante el uso de IEP, que de forma enunciativa y no limitativa incluyen movimientos electrónicos de dinero entre cuentas pertenecientes a las mismas personas naturales y/o jurídicas o a cuentas de terceros;
- b. **Débitos automáticos:** Operación electrónica mediante la cual a requerimiento del cliente o titular, el emisor de IEP debita fondos de la cuenta del titular para abonarlos a una cuenta determinada de forma programada y automática dentro del periodo de vigencia de la autorización. Los débitos automáticos deben contar con autorización expresa del titular de la cuenta a ser debitada.
- c. **Otros servicios:** Giros o remesas, pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compra-venta de bienes y moneda extranjera, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, así como el pago por el cumplimiento de obligaciones como deudas, alquileres, impuestos y otros.

Artículo 3º - (Operativa) Las OETF podrán operar por al menos uno de los siguientes medios, cumpliendo los requisitos de seguridad establecidos para cada caso por el emisor de IEP:

- a. **Instalaciones físicas de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF):** La orden electrónica de transferencia de fondos es realizada por el cliente o titular a través del llenado de formularios físicos y la atención personalizada de un funcionario o de una plataforma electrónica de autoservicio en instalaciones de una EIF.
- b. **Portales de internet:** La orden electrónica de transferencia de fondos es realizada por el titular accediendo a su cuenta mediante un ordenador que se conecta al sitio web al sitio web transaccional de Banca por Internet de la EIF;
- c. **Banca Móvil:** La orden electrónica de transferencia de fondos es realizada por el cliente o titular accediendo a su cuenta mediante un dispositivo móvil que se conecta al servidor de la entidad supervisada.
- d. **Cajeros automáticos:** La orden electrónica de transferencia de fondos es realizada por el titular accediendo a su cuenta mediante un cajero automático que se conecta al servidor de la EIF.

Artículo 4º - (Relación contractual) El emisor de OETF debe tener evidencia escrita y firmada por el titular del IEP en la que autoriza operar a través de OETF. Dicho documento debe contener entre otra información, lo siguiente:

- a. Operaciones permitidas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- b. Procedimiento para la impugnación de transacciones no autorizadas por el cliente o titular o cualquier otro reclamo;
- c. Las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones y cargos;
- d. Medidas de seguridad relacionadas con el uso de las OETF;
- e. Derechos y obligaciones del cliente o titular.

Artículo 5º - (Publicación de procedimiento y tarifas) Las entidades supervisadas, deben publicar en lugares visibles en todas sus agencias y en sus portales de internet, los procedimientos para acceder al servicio de OETF, junto con la advertencia de que el número de cuenta del beneficiario es el dato que se valida para su procesamiento, así como las tarifas correspondientes por la prestación de dicho servicio, las mismas que no deben exceder los montos establecidos por el BCB mediante Resolución de Directorio.

Artículo 6º - (Requerimientos operativos mínimos de seguridad para órdenes electrónicas de transferencia de fondos) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo determinado en los Requerimientos operativos mínimos de seguridad para órdenes electrónicas de transferencia de fondos, establecidos por el BCB, para la aplicación de estándares y buenas prácticas en los sistemas que operan con órdenes de pago que se procesen a través de portales de internet, banca móvil u otros.

Artículo 7º - (Validación de la Orden Electrónica de Transferencia de Fondos) Las entidades supervisadas deben incorporar en sus formularios físicos y electrónicos de solicitud de transferencia electrónica de fondos, un texto informativo que advierta al cliente o usuario, que el dato que se valida para el procesamiento de OETF, es el número de cuenta del beneficiario.

Dicho texto informativo debe presentarse considerando para tal efecto la siguiente redacción:

"Sólo se validará el número de cuenta del beneficiario, por lo que es responsabilidad del ordenante verificar la información registrada".

Una vez registrado o seleccionado el número de cuenta del beneficiario, en el caso de canales electrónicos, se debe desplegar el texto informativo junto con el número y entidad a la que corresponde la cuenta del beneficiario, brindando al cliente o usuario, la posibilidad de continuar o no con la OETF.

CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices y requisitos mínimos que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), 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.

Artículo 2º - (Ámbito de aplicación) Están comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento las EIF, ESFC (excepto Casas de Cambio) y SCGF, que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

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

- a. **Activo de información:** Aquellos datos, información, sistemas y elementos relacionados con la tecnología de la información, que tienen valor para la Entidad Supervisada;
- b. **Acuerdo de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement):** Documento en el cual se estipulan las condiciones de un servicio en función a parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre un proveedor de servicio y la Entidad Supervisada;
- c. **Ambientes de desarrollo, prueba y producción:** Recursos de Tecnologías de Información, destinados al desarrollo, pruebas y uso oficial de sistemas informáticos;
- d. **Análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información:** Proceso por el cual se identifican los activos de información, así como las amenazas y vulnerabilidades a las que éstos se encuentran expuestos y que representan un riesgo para la seguridad de la información, se evalúa la probabilidad de ocurrencia y se calcula el impacto potencial de su materialización, con el fin de establecer controles que minimicen los efectos de los posibles incidentes de seguridad de la información;
- e. **Área de exclusión:** Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la Entidad Supervisada;
- f. **Banca electrónica:** Servicio financiero ofrecido por las entidades de intermediación financiera autorizadas, a través de Internet u otros medios electrónicos para procesar de manera automática el registro de datos, desarrollo de transacciones y pagos, así como el intercambio de información, dinero y otros;
- g. **Cajero automático (CA):** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF). Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (*Automated Teller Machine*);

- h. **Centro de procesamiento de datos (CPD):** Infraestructura tecnológica e instalación(es); clasificada(s) como área de exclusión, donde están ubicados los recursos utilizados para el procesamiento de información;
- i. **Centro de procesamiento de datos alterno (CPDA):** Infraestructura tecnológica e instalación(es), que cuenta con los recursos utilizados para el procesamiento de información en forma alterna al CPD;
El ambiente físico donde se encuentra instalado el CPDA, debe ser clasificado como área de exclusión y encontrarse en una ubicación geográfica distinta al CPD;
- j. **Cifrar:** Proceso mediante el cual la información o archivos es alterada, en forma lógica, incluyendo claves en el origen y en el destino, con el objetivo de evitar que personas no autorizadas puedan interpretarla al verla, copiarla o utilizarla para actividades no permitidas;
- k. **Contraseña o clave de acceso (Password):** Conjunto de caracteres que una persona debe registrar para ser reconocida como usuario autorizado, para acceder a los recursos de un servicio, sistema, programa, equipo computacional o red;
- l. **Computación en la nube (Cloud Computing):** Modelo de Acceso bajo demanda a través de una red (Internet), a un conjunto compartido de recursos informáticos o computacionales (redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones o servicios) que pueden ser rápidamente provisionados y publicados con un mínimo esfuerzo de administración o de interacción con el proveedor de servicios, con un sistema de precios basado en el consumo realizado;
- m. **Cortafuegos (Firewall):** Dispositivo o conjunto de dispositivos (*software* y/o *hardware*) configurados para permitir, limitar, cifrar o descifrar el tráfico entre los diferentes ámbitos de un sistema, red o redes, sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios, de manera que sólo el tráfico autorizado, definido por la política local de seguridad, sea permitido;
- n. **Encargado del tratamiento:** Proveedor de servicios de computación en la nube;
- o. **Equipo crítico:** Equipo(s) de procesamiento de datos que soporta(n) las principales operaciones de la Entidad Supervisada;
- p. **Hardware:** Conjunto de todos los componentes físicos y tangibles de un computador o equipo electrónico;
- q. **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;
- r. **Interfaz de programación de aplicaciones de la computación en la nube (Cloud API):** Conjunto de interfaces de programación de aplicaciones que permiten a un *software*, solicitar

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

datos o cálculos de uno o más servicios para el intercambio de mensajes o datos, conocido también como “Application Programming Interface”;

- s. **Internet:** Red de redes de alcance mundial que opera bajo estándares y protocolos internacionales;
- t. **Intranet:** Red informática de una Entidad Supervisada que permite compartir información o programas;
- u. **Infraestructura de tecnología de la información:** Es el conjunto de *hardware, software*, redes de comunicación, multimedia y otros, así como el sitio y ambiente que los soporta, que es establecido para el procesamiento de la información;
- v. **Mecanismo de autenticación robusta:** Forma de verificar la identidad de los usuarios, basada en el uso de la combinación de dos de los tres factores de autenticación siguientes:
 1. Algo que el usuario sabe;
 2. Algo que el usuario tiene;
 3. Algo que el usuario es.
- w. **Medios de acceso a la información:** Son equipos servidores, computadores personales, teléfonos inteligentes, terminales tipo cajero automático, las redes de comunicación, Intranet, Internet y telefonía;
- x. **Plan de contingencias tecnológicas:** Documento que contempla un conjunto de procedimientos y acciones que deben entrar en funcionamiento al ocurrir un evento que dañe parte o la totalidad de los recursos tecnológicos de la Entidad Supervisada;
- y. **Plan de continuidad del negocio (BCP: Business Continuity Planning):** Documento que contempla la logística que debe seguir la Entidad Supervisada a objeto de restaurar los servicios y aplicaciones críticas parcial o totalmente suspendidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una interrupción inesperada o un desastre;
- z. **Portabilidad:** Característica de los servicios de computación en la nube, que establece que los datos del Responsable del tratamiento (contratista), que están en los servidores del proveedor (Encargado del tratamiento) del servicio de computación en la nube, puedan trasladarse a otro proveedor (o a sistemas locales), a elección del contratista y sin pérdida de datos ni del servicio;
- aa. **Principio de menor privilegio:** Establece que cada programa y cada usuario del(los) sistema(s) de información deben operar utilizando los privilegios estrictamente necesarios para completar el trabajo asignado;
- bb. **Proceso crítico:** Proceso o sistema de información que al dejar de funcionar, afecta la continuidad operativa de la Entidad Supervisada;
- cc. **Procedimiento de enmascaramiento de datos:** Mecanismo que modifica los datos de un determinado sistema en ambientes de desarrollo y pruebas, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información del ambiente de producción;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- dd. **Procesamiento de datos o ejecución de sistemas en lugar externo:** Procesos informáticos que soportan las operaciones financieras y administrativas de la Entidad Supervisada que incluyen: el procesamiento de tarjetas electrónicas, servicios de pago móvil, custodia electrónica de valores desmaterializados en Entidades de Depósito de Valores, alojamiento de sitios web o de correo electrónico institucional en servidores administrados externamente, el hospedaje físico de servidores utilizados por la entidad en ambientes ajenos y otros procesos similares;
 - ee. **Propietario de la información:** Es el responsable formalmente designado para controlar la producción, desarrollo, mantenimiento, uso y seguridad de los activos de información;
 - ff. **Protección física y ambiental:** Conjunto de acciones y recursos implementados para proteger y permitir el adecuado funcionamiento de los equipos e instalaciones del Centro de Procesamiento de Datos y del Centro de Procesamiento de Datos Alterno, dada su condición de áreas de exclusión;
 - gg. **Pruebas de intrusión (*Pen test*):** Son pruebas controladas que permiten identificar posibles debilidades de los recursos tecnológicos de la Entidad Supervisada, que un intruso podría llegar a explotar para obtener el control de sus sistemas de información, redes de computadoras, aplicaciones web, bases de datos, servidores y/o dispositivos de red. Las pruebas de intrusión pueden ser realizadas a través de la intranet, desde Internet, accesos remotos o cualquier otro medio.
- Las pruebas de intrusión se clasifican, dependiendo del origen del ataque, en:
- 1. **Externas**, cuando se busca identificar las posibles vulnerabilidades que se encontrarían ante una acción maliciosa externa;
 - 2. **Internas**, cuando se busca identificar las vulnerabilidades ante acciones que se produzcan dentro de la propia Entidad Supervisada.
- hh. **Punto de venta (POS: *Point Of Sale*):** Equipo electrónico y/o electromecánico que permite a los usuarios de servicios financieros realizar pagos, mediante el uso de sus tarjetas electrónicas, en empresas aceptantes afiliadas a una red de sistemas de pago;
 - ii. **Respaldo o copia de seguridad (*Backup*):** Copia de datos e información almacenada en un medio digital, que se genera en forma periódica; con el propósito de utilizar dicha información o datos, en casos de emergencia o contingencia;
 - jj. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que contrata los servicios de computación en la nube;
 - kk. **Seguridad de la información:** Conjunto de medidas y recursos destinados a resguardar y proteger la información, así como los activos de información, buscando mantener la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de la misma;
 - ll. **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 del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia (BCB);

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- mm.** **Sistema de información:** Conjunto organizado e interrelacionado de procedimientos de recopilación, procesamiento, transmisión y difusión de información que interactúan entre sí para lograr un objetivo;
- nn.** **Sitio externo de resguardo:** Ambiente externo a las instalaciones de la entidad supervisada y al CPDA, donde se almacenan todos los medios de respaldo, documentación y otros recursos de tecnología de información catalogados como críticos y/o necesarios para soportar los planes de continuidad y contingencias tecnológicas;
- oo.** **Software:** Equipamiento o soporte lógico de un sistema de información que comprende el conjunto de los componentes lógicos que hacen posible la realización de tareas específicas. El software incluye: software de sistema, software de programación y software de aplicación;
- pp.** **Tarjeta electrónica:** Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que permite al tarjetahabiente instruir órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas relacionadas con la tarjeta electrónica. Se consideran tarjetas electrónicas a los siguientes IEP, autorizados por ASFI:
 - 1. Tarjetas de débito;
 - 2. Tarjetas de crédito;
 - 3. Tarjetas prepagadas.
- qq.** **Transferencia electrónica de información:** Forma de enviar, recibir o transferir en forma electrónica, datos, información, archivos y mensajes, entre otros;
- rr.** **Tecnología de la información (TI):** Conjunto de procesos y productos derivados de herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información;
- ss.** **Transacción electrónica:** Comprende a todas aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos o abonos de dinero en cuentas;
- tt.** **Usuario del sistema de información:** Persona identificada, autenticada y autorizada para utilizar un sistema de información. Ésta puede ser funcionario de la Entidad Supervisada (Usuario Interno del sistema de información) o cliente (Usuario Externo del sistema de información).

Artículo 4º - (Criterios de la seguridad de la información) La información que genera y administra la Entidad Supervisada, debe mantener un alto grado de seguridad, debiendo cumplir mínimamente los siguientes criterios:

- a.** **Autenticación:** Permite identificar al generador de la información y al usuario de la misma;
- b.** **Confiabilidad:** Busca proveer información apropiada, precisa y veraz, para el uso de las entidades supervisadas, tanto interna como externamente, que apoye el proceso de toma de decisiones;
- c.** **Confidencialidad:** Garantiza que la información se encuentra accesible únicamente para el personal autorizado;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. **Cumplimiento:** Busca promover el acatamiento de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a las que se encuentran sujetos los procesos que realiza la Entidad Supervisada;
- e. **Disponibilidad:** Permite el acceso a la información en el tiempo y la forma que ésta sea requerida;
- f. **Integridad:** Busca mantener con exactitud la información completa tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados;
- g. **No repudio:** Condición que asegura que el emisor de una información no puede rechazar su transmisión o su contenido y/o que el receptor no pueda negar su recepción o su contenido.