



Banco Central de Bolivia
Directorio

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 126/2011

ASUNTO: GERENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS – APRUEBA EL REGLAMENTO DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

VISTOS:

La Constitución Política del Estado aprobada mediante Referéndum de fecha 25 de enero de 2009 y promulgada en fecha 7 de febrero de 2009.

La Ley N° 1670 de 31 de octubre de 1995 del Banco Central de Bolivia (BCB).

El Estatuto del BCB aprobado mediante Resolución de Directorio N° 128/2005 de 21 de octubre de 2005 y sus posteriores modificaciones.

El Informe de la Gerencia de Entidades Financieras BCB-GEF-SANA-DSP-INF-2011-244 de 26 de septiembre de 2011.

El Informe de la Gerencia de Asuntos Legales BCB-GAL-SANO-INF-2011-348 de 29 de septiembre de 2011.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política del Estado establece en su artículo 328 que es atribución del BCB, en coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo, además de las señaladas por Ley, regular el sistema de pagos.

Que conforme al artículo 331 de la Constitución Política del Estado, 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 la Ley N° 1670 dispone en sus artículos 2, 3 y 30 que el BCB tiene por objeto, procurar la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda nacional, para cuyo cumplimiento formula las políticas de aplicación general en materia monetaria y del sistema de pagos, estando sujetas a su competencia normativa, todas las entidades de intermediación financiera y servicios financieros autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente denominada Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



Banco Central de Bolivia
Directorio

//2. R.D. N° 126/2011

Que la Gerencia de Entidades Financieras mediante Informe BCB-GEF-SANA-DSP-INF-2011-244 establece que dadas las constantes innovaciones tecnológicas que favorecen el desarrollo de nuevos servicios e instrumentos de pago, el BCB debe definir las reglas de uso, aceptación y operaciones con IEP.

Que de acuerdo con Informe BCB-GAL-SANO-INF-2011-348, la Gerencia de Asuntos Legales concluye que la propuesta de Reglamento de Instrumentos Electrónicos de Pago es legalmente procedente, por cuanto no contraviene el ordenamiento jurídico vigente, siendo competencia del Directorio del BCB considerar su aprobación.

Que, el Directorio del BCB en su calidad de máxima autoridad de la Institución, es responsable de definir sus políticas, normativas especializadas de aplicación general y normas internas, estando facultado para dictar las normas y adoptar las decisiones generales que fueran necesarias para el cumplimiento de las funciones, competencias y facultades asignadas por Ley al Ente Emisor, conforme lo establecen los artículos 44 y 54 inc. o) de la Ley N° 1670 y artículos 9, 11 y 24 del Estatuto del BCB.

POR TANTO,

EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Reglamento de Instrumentos Electrónicos de Pago, en sus VIII capítulos y 31 artículos, que en anexo, forma parte integrante de esta Resolución.

Artículo 2.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación.

Artículo 3.- La Presidencia y la Gerencia General quedan encargadas de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

La Paz, 4 de octubre de 2011


Marcelo Zabalaga Estrada

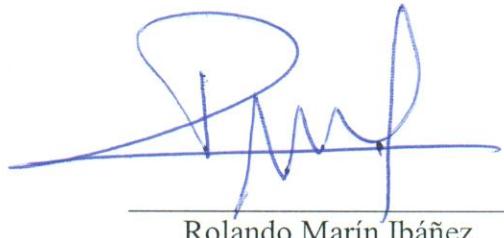


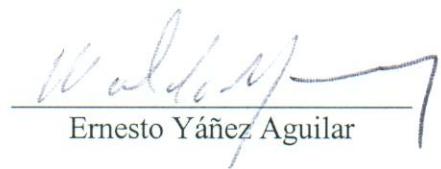


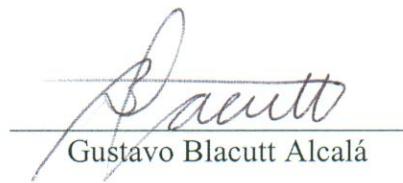
Banco Central de Bolivia
Directorio

//3. R.D. N° 126/2011


Hugo Dorado Araníbar


Rolando Marín Ibáñez


Ernesto Yáñez Aguilar


Gustavo Blacutt Alcalá



Banco Central de Bolivia
Directorio

//4. R.D. N° 126/2011

REGLAMENTO DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto). El presente Reglamento tiene por objeto normar las condiciones de uso y aceptación de los instrumentos electrónicos de pago para promover el funcionamiento seguro y eficiente de las transacciones realizadas con estos instrumentos y, de esta forma, promover el buen funcionamiento del sistema de pagos.

Artículo 2. (Ámbito de aplicación). El Reglamento se aplica a los emisores, titulares y usuarios de instrumentos electrónicos de pago así como a las entidades que los aceptan, administran, compensan y liquidan.

Artículo 3. (Autoridades de vigilancia y supervisión). Son autoridades de vigilancia y supervisión el Banco Central de Bolivia (BCB) y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), respectivamente.

Artículo 4. (Exclusión). Las disposiciones contenidas en este Reglamento no alcanzan a las transferencias electrónicas ordenadas y/o realizadas en los sistemas administrados por el BCB que son normadas en reglamentación específica.

Artículo 5. (Definiciones). Para fines de interpretación del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Billetera móvil:** Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre el emisor y el titular por la apertura de una cuenta de pago (exclusivamente en moneda nacional) para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil.
- b) **Cajeros automáticos:** Máquinas equipadas con dispositivos electrónicos o electromecánicos que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, depósitos de efectivo, consultas de saldos, transferencias de fondos entre cuentas o pagos de servicios, mediante el uso de un IEP. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (*Automated Teller Machine*)
- c) **Cámara electrónica de compensación (CEC):** Se entenderá por CEC a las cámaras de compensación definidas por el Artículo 68 de la Ley N° 1488, que utilizan sistemas electrónicos para el procesamiento de sus operaciones. Son empresas de servicios auxiliares financieros que tienen como único objeto el procesamiento automático y centralizado de la compensación y liquidación de instrumentos de pago.

R.P. *A.A.*

M



Banco Central de Bolivia
Directoria

//5. R.D. N° 126/2011

- d) **Carga de un IEP:** Acción que se aplica para asignar un valor monetario a un IEP que permita a su titular y/o usuario efectuar órdenes de pago electrónicas con este instrumento.
- e) **Comisión:** Monto acordado contractualmente, en moneda nacional, que el emisor percibe del titular por el uso y/o por servicios administrativos de un IEP.
- f) **Cuenta de pago:** Es un registro asociado a un IEP que refleja las operaciones realizadas con éste.
- g) **Dinero electrónico:** Valor monetario almacenado de forma electrónica. Tiene un equivalente directo con el valor de los billetes y monedas de curso legal.
- h) **Emisor:** Entidad autorizada por la ASFI que, en desarrollo de su actividad, emite uno o varios instrumentos electrónicos de pago y gestiona y/o administra su operativa.
- i) **Entidad aceptante:** Establecimiento comercial o de servicios que acepta, por cuenta propia o de terceros, el pago de bienes o servicios con uno o varios instrumentos electrónicos de pago.
- j) **Efectivizar:** Acción de convertir el dinero electrónico en dinero físico.
- k) **Exigible:** Característica por la cual las órdenes de pago generadas con un y aceptadas por un sistema de pagos se deben liquidar.
- l) **Fecha de corte:** Fecha límite programada para el cierre de la relación de los pagos efectuados con un IEP en un período determinado.
- m) **Instrumento electrónico de pago - IEP:** Instrumento que electrónicamente permite al titular y/o usuario instruir órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas relacionadas con el instrumento.
- n) **Irrevocable o definitivo:** Característica por la cual las órdenes de pago generadas con un IEP y aceptadas por un sistema de pagos no pueden ser desconocidas, negadas, revertidas o anuladas por quien las generó o por quien las recibió.
- o) **Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que se solicita la asignación y/o transferencia de fondos a la orden del beneficiario. Incluye a las transferencias electrónicas.
- p) **Orden electrónica de transferencia de fondos:** IEP que, mediante un sistema informático y redes de comunicación, permite al titular realizar órdenes de pago.



Banco Central de Bolivia
Dirección

//6. R.D. N° 126/2011

- q) **Reporte de operaciones:** Documento que contiene el resumen del manejo de un IEP en un periodo determinado.
- r) **Sistema de pagos:** Conjunto de instrumentos, procedimientos y normas para la transferencia de fondos entre personas naturales y/o jurídicas que se efectúan utilizando desde dinero en efectivo, cheques u otros valores, tarjetas de pago (crédito, débito y prepagos) hasta órdenes electrónicas de pago. Cada uno de estos instrumentos de pago tiene características, procedimientos, infraestructura y acuerdos de compensación y liquidación propios.
- s) **Tarjeta de crédito:** IEP que indica que a su titular le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un período determinado o se puede liquidar en forma parcial, tomando el saldo como crédito extendido.
- t) **Tarjeta de débito:** IEP que, por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente o de ahorro, permite realizar electrónicamente órdenes de pago, retiro de efectivo y/o consultas de la cuenta asociada.
- u) **Tarjeta prepagada:** IEP 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 realizar electrónicamente órdenes de pago hasta el valor del importe cargado.
- v) **Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor para la utilización de su IEP.
- w) **Usuario:** Persona natural o jurídica autorizada por el titular para realizar operaciones con un IEP asociado a su cuenta.
- x) **Validez:** Característica por la cual las órdenes de pago generadas con un IEP y aceptadas por un sistema de pagos surten plenos efectos jurídicos entre quien las emitió y quien las recibió.

CAPÍTULO II

DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

Artículo 6. (Instrumentos electrónicos de pago autorizados). Son instrumentos electrónicos de pago autorizados los siguientes:



Banco Central de Bolivia
Directorio

//7. R.D. N° 126/2011

- a) Tarjetas de débito, crédito y prepagada.
- b) Órdenes electrónicas de transferencia de fondos.
- c) Billeteras móviles.
- d) Otros instrumentos electrónicos de pago que el Directorio del BCB autorice.

Artículo 7. (Vigencia). Para la emisión de un IEP se deberá suscribir un contrato entre el emisor y el titular. El IEP se mantendrá vigente mientras lo esté el contrato, pudiendo ser renovado o dado de baja por el titular en los plazos y condiciones establecidas contractualmente.

Artículo 8. (Operaciones). Los instrumentos electrónicos de pago podrán ser utilizados en una o varias de las siguientes operaciones:

- a) Retiros de efectivo de cajas de ahorro, cuentas corrientes o líneas de crédito.
- b) Depósitos de efectivo de cajas de ahorro, cuentas corrientes o líneas de crédito.
- c) Carga y efectivización del IEP asociado a cuentas de pago.
- d) Pagos con el IEP.
- e) Transferencia de fondos a otra cuenta u otro IEP.
- f) Consulta de movimientos y saldos.

Artículo 9. (Monto límite por operación con instrumentos electrónicos de pago asociados a cuentas de pago). El monto límite por operación con instrumentos electrónicos de pago asociados a cuentas de pago será de un salario mínimo nacional y medio. Este monto límite será revisado por recomendación de la Gerencia de Entidades Financieras y comunicado mediante circular de la Gerencia General del BCB.

Artículo 10. (Aceptación de operaciones con un IEP). Una operación realizada con un IEP se considera aceptada cuando ha pasado todas las validaciones exigidas por el emisor y por tanto, puede compensarse y/o liquidarse.

Artículo 11. (Valor probatorio y efectos jurídicos de operaciones con un IEP). Las órdenes de pago efectuadas con un IEP tendrán pleno valor probatorio y los mismos efectos legales y judiciales que los archivos y registros escritos.

L.P.
R.A.

M



Banco Central de Bolivia
Dirección

//8. R.D. N° 126/2011

Artículo 12. (Finalización de la orden de pago). Una vez que los fondos sean depositados en la cuenta de destino, la orden de pago realizada con un IEP se considerará definitiva y concluida desde el punto de vista operacional y jurídico.

Artículo 13. (Validez e irrevocabilidad de las órdenes de pago con un IEP). Las órdenes de pago aceptadas con un IEP, su procesamiento y liquidación, son irrevocables o definitivos, válidos y exigibles. Ninguna norma o práctica podrá impugnarlos, anularlos o revertirlos. En caso de existir una necesidad de enmienda, corrección o rectificación por causa de un desacuerdo, error, perjuicio, daño o agravio con respecto a una orden de pago realizada con un IEP, ésta podrá ser enmendada únicamente con una nueva orden de pago.

Artículo 14. (Compensación y liquidación de operaciones con un IEP). Cuando la operativa de un IEP relate a dos o más emisores, la compensación y liquidación de estas operaciones deberá adecuarse a la normativa para compensación y liquidación emitida por el BCB y la ASFI en el ámbito de sus atribuciones y funciones previstas por Ley.

Artículo 15. (Seguridad operativa de los instrumentos electrónicos de pago). La Gerencia de Entidades Financieras del BCB establecerá los requerimientos de seguridad para los instrumentos electrónicos de pago autorizados, los cuales serán comunicados mediante circular de la Gerencia General del BCB.

CAPÍTULO III

DEL EMISOR DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

Artículo 16. (Emisión de instrumentos electrónicos de pago). Las entidades autorizadas por la ASFI, en adelante denominados emisores, podrán emitir instrumentos electrónicos de pago vinculados a cajas de ahorro, cuentas corrientes, líneas de crédito y/o cuentas de pago. Las cuentas que sustentan instrumentos electrónicos de pago, salvo orden judicial, no podrán ser cerradas, restringidas en su uso o suspendidas mientras el IEP se mantenga vigente y/o cuenten con fondos.

Artículo 17. (Obligaciones). Son obligaciones del emisor de un IEP:

- a) Salvaguardar las bases de datos de información personal de los clientes, preservando la integridad de los registros electrónicos, así como de los datos que se generan, producto de operaciones electrónicas de pago, por un período mínimo de 10 años desde la fecha del último asiento contable (conforme al Artículo 94 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras). Solo podrán divulgar estos datos con la autorización escrita del titular o de la autoridad judicial competente.

L
P
DA

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//9. R.D. N° 126/2011

- b) Asumir responsabilidad por la no ejecución o ejecución defectuosa de las operaciones del titular cuando éstas se inicien en un sistema, dispositivo o terminal cuyo uso ha sido autorizado por el emisor.
- c) No descontar directamente de las cuentas del titular montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante un IEP de crédito, salvo que el titular manifieste expresamente su autorización, la cual en todo momento será renovable o revocable a solicitud.
- d) Contar con una plataforma tecnológica con los procedimientos necesarios para llevar a cabo las operaciones de un IEP.
- e) Contar con sistemas de seguridad y de alerta temprana con el fin de evitar la comisión de fraudes. Dichos sistemas deben generar reportes que serán remitidos a las autoridades de supervisión y de vigilancia, y al titular con la periodicidad que defina el supervisor.
- f) Proporcionar información, en forma física o electrónica, al interesado en adquirir el servicio de operaciones con un IEP antes de la suscripción del contrato.
- g) Enviar al titular, en los períodos acordados contractualmente, un reporte de operaciones realizadas con el IEP, según las condiciones establecidas en el presente capítulo.
- h) Suscribir con el titular un contrato en el que se haga constar las condiciones de uso del IEP por escrito y, en su caso, por medios electrónicos en términos claros y fácilmente comprensibles.
- i) Brindar información sobre el IEP y remitir reportes de operaciones a los según los artículos 18 y 19 del presente reglamento.
- j) Cuando corresponda, mantener una relación contractual con empresas que brindan soporte tecnológico a la operativa con un IEP, en el que, entre otros, se estipulen los mecanismos de seguridad aplicados, la confidencialidad y resguardo de las operaciones cursadas y los sistemas de contingencia que aseguren la continuidad operativa del IEP.
- k) En caso de haber provisto información a terceros no autorizados, responder solidaria e ilimitadamente por los daños y perjuicios ocasionados al titular del IEP.
- l) Atender los reclamos verbales y/o escritos por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio en el uso de un IEP o denuncias de robo, clonación o pérdida según lo establecido en el Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario emitido por la ASFI.

L
P
K
D

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//10. R.D. N° 126/2011

- m) La contratación, a su costo, de una auditoría externa anual y atender las solicitudes de auditoría especial con relación al funcionamiento de un IEP.
- n) Proporcionar a las autoridades de vigilancia y supervisión, con la periodicidad que éstas requieran, al menos la siguiente información:
 - i. Nombre y marca comercial.
 - ii. Tasas de interés aplicadas en el período respectivo, si corresponde.
 - iii. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el titular.
 - iv. Comisiones y otros cargos aplicados en detalle.
 - v. Plazo de pago (días a partir de la fecha de corte), si corresponde.
 - vi. Plazo de financiamiento, si corresponde.
 - vii. Plazo de vigencia.
 - viii. Características, cobertura y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
 - ix. Cualquier otra información relacionada con las particularidades del IEP solicitadas por la ASFI o por el BCB.

Artículo 18. (Información para el titular). La información a ser proporcionada por el emisor a cualquier persona interesada en contratar un IEP debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna y estar expresada en términos sencillos. En las áreas rurales será imprescindible proporcionar la información, además, en el idioma originario predominante en la región. Asimismo, si fuese necesario deberá efectuarse la adaptación necesaria que facilite la comprensión de personas con discapacidad y desarrollarse en función a los requisitos específicos detallados en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo de la ASFI.

- I. Al interesado en contratar los servicios, la información comprenderá las facilidades que brinda el uso del IEP y a las obligaciones que conlleva, debiendo contemplar al menos los siguientes aspectos:
 - a) Características principales del servicio.
 - b) Mecanismo para determinar el monto de intereses, cuando corresponda.

L
P
A
M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//11. R.D. N° 126/2011

- c) Procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo, cuando corresponda.
 - d) Supuesto y condiciones en las que se cobran las comisiones, montos cobrados por penalidad o sanción por no pago, servicios adicionales cobrados y otros cargos, cuando corresponda.
 - e) Procedimientos a seguir en casos de robo, clonación o pérdida del instrumento.
 - f) Procedimiento y plazo de reclamos.
 - g) Unidad o persona encargada para la resolución de controversias, así como los medios para entablar comunicación con éstos.
- II. Con carácter previo a la firma del contrato, el emisor debe informar al cliente de todos y cada uno de los alcances contractuales y proporcionarle todas las condiciones de uso e información que requiera para su mejor decisión, incluyendo las características y condiciones de los premios y promociones vigentes.
- III. En caso de modificar, actualizar o incluir nuevas condiciones, éstas deberán ser comunicadas al titular así como a la ASFI, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento, con la debida antelación y posibilitando la rescisión de contrato en caso que el titular del IEP no esté de acuerdo con las modificaciones y/o inclusiones.
- IV. En caso que el IEP pueda utilizarse para efectuar transacciones en el extranjero (fuera del país de emisión), facilitar adicionalmente como mínimo la siguiente información al titular:
- a) Procedimiento para habilitación del IEP para realizar pagos en el exterior.
 - b) Las comisiones y cargas aplicables a las transacciones en el exterior y en moneda extranjera.
 - c) El tipo de cambio de referencia utilizado para la conversión de las transacciones en moneda extranjera, incluida la fecha de valor de dicho tipo de cambio.
 - d) Restricciones al valor utilizable si aplicara.

Artículo 19. (Reporte de operaciones para el titular). En caso de instrumentos electrónicos de pago asociados a cuentas de ahorro, cuentas corrientes y líneas de crédito, en los períodos acordados contractualmente, el emisor enviará al titular de manera física y/o electrónica, a requerimiento específico del titular, los reportes de operaciones que incluirán como mínimo lo siguiente:

L *B* *CH*

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//12. R.D. N° 126/2011

- a) Identificaciones. Nombre del emisor, dirección, marca, tipo del IEP, nombre y dirección del titular e identificación de la cuenta asignada.
- b) Descripciones. Cuando corresponda, dependiendo del tipo de IEP, enumeración explícita de los rubros que el titular debe pagar, la fecha del pago, el número de referencia, la descripción de los conceptos por los cuales el titular deberá efectuar los pagos, el monto de cada uno de estos conceptos, la entidad aceptante, lugar, monto en bolivianos o cualquier otra moneda según sea el caso, resultados de actividades promocionales, teléfonos de servicio al cliente para el reporte de robo, clonación o pérdida del IEP, cómo y dónde se puede efectuar el pago.
- c) Detalles financieros. Cuando corresponda, en rubros separados debe incluir la fecha de corte, fecha de pago, tasa de interés aplicada, monto por intereses financieros, tasa de interés moratoria, monto de intereses moratorios, saldo anterior, consumos en el período, pago mínimo, plazo de pago, los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta, así como una clara especificación del monto a capital que adeuda el titular. Todos los rubros deben corresponder al respectivo período del reporte de operaciones realizadas con el IEP.
- d) Modificaciones al contrato. El reporte de operaciones deberá contar con un espacio dispuesto para informar al titular sobre todos los aspectos relacionados con variaciones al contrato así como el procedimiento para su aceptación o rechazo.
- e) Servicios de información adicional. El emisor deberá poner a disposición del titular servicios adicionales de información que le brinden la posibilidad de verificar en cualquier momento las últimas transacciones efectuadas, así como el saldo residual de valor cargado o asociado a un IEP, como por ejemplo información vía telefónica, fax, correo electrónico, página electrónica en Internet u otros apropiados.
- f) Otros detallados en normativa específica de la ASFI.

Artículo 20. (Del contrato entre el emisor y el titular). El emisor remitirá a ASFI para su revisión el contrato que establezca el funcionamiento y la operativa con un IEP. En el contrato quedarán establecidos los derechos, obligaciones y responsabilidades del emisor, titular y usuario del IEP, así como el plazo de vigencia del IEP, los mecanismos para renovarlo o darlo de baja e incluirá como mínimo lo siguiente:

- a) Una descripción del IEP y, en su caso, los requisitos técnicos del (los) equipo(s) de comunicación, electrónicos y/o sistemas informáticos necesarios y sus



Banco Central de Bolivia
Directorio

//13. R.D. N° 126/2011

condiciones de uso, así como las instrucciones de utilización, incluidos, cuando corresponda, los montos límites cuantitativos de operación y tarifas aplicables.

- b) Una descripción de las obligaciones y responsabilidades del titular, usuario (cuando corresponda) y del emisor incluyendo las medidas de resguardo necesarias para garantizar la seguridad del manejo del IEP.
- c) En su caso, el período en el que se cargarán o abonarán los importes de las transacciones en la cuenta del titular.
- d) Cuando corresponda, las comisiones y cargos que deberá pagar el titular por el uso del instrumento o por determinados tipos de transacciones y/o servicios, así como el tipo de interés aplicable y su forma de cálculo.
- e) El período de tiempo durante el cual el titular puede efectuar reclamos y las vías de recurso y procedimientos a su disposición.

Artículo 21. (Modificaciones al contrato entre el emisor y el titular). Para modificar las condiciones de uso de un IEP establecidas en el contrato, el emisor deberá solicitar una nueva revisión del contrato modificado a la ASFI. El contrato modificado solamente podrá entrar en vigencia cuando esté suscrito por el titular del IEP.

Artículo 22. (Del contrato entre el emisor y la entidad aceptante y/o empresa administradora). La entidad aceptante y/o empresa administradora de un IEP deberá estar obligada contractualmente con el emisor a:

- a) Respetar los términos de la contratación de uso del IEP entre el titular y el emisor.
- b) Identificar en un lugar visible los instrumentos electrónicos de pago que acepta.
- c) Aceptar en igualdad de condiciones los pagos con dinero en efectivo y los realizados con instrumentos electrónicos de pago.
- d) No establecer recargos por pagos con instrumentos electrónicos de pagos.
- e) No establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de instrumentos electrónicos de pago.
- f) Facilitar al titular y/o usuario del IEP información sobre la operación una vez realizada, conforme a las condiciones establecidas en el artículo siguiente.
- g) Verificar la identidad del titular en cada operación.

L
P
A

A

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//14. R.D. N° 126/2011

- h) Establecer y ejecutar medidas de control para evitar fraudes, según la normativa específica emitida por ASFI y BCB.
- i) Recibir un pago por los servicios prestados.
- j) Solicitar al emisor y/o empresa que administra un IEP información relacionada con el IEP que acepta.
- k) Cuando corresponda, la información de la operación se proporcionará por escrito y, en su caso, por medios electrónicos y en términos fácilmente comprensibles, debiendo incluir como mínimo lo siguiente:
 - i. Una referencia que permita al titular y/o usuario autorizado identificar únicamente la operación y, en su caso, información relativa al aceptante ante el cual se efectuó la operación.
 - ii. El importe de la operación afectada en la cuenta del titular en la moneda de facturación y, en su caso, el importe en la moneda extranjera de que se trate.
 - iii. El importe de cualesquiera comisiones y cargas aplicables a tipos específicos de transacciones.

Artículo 23. (Premios, promociones u ofertas). Los premios, promociones u ofertas que los emisores promuevan por el uso de un IEP deberán cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

CAPÍTULO IV

DE LA EMPRESAS QUE ADMINISTRAN INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

Artículo 24. (Obligaciones). Las empresas que administran instrumentos electrónicos de pago están obligadas a:

- a) Otorgar al emisor de un IEP servicios de administración u otros servicios pactados contractualmente, para las operaciones realizadas con un IEP en territorio nacional e internacional en establecimientos afiliados entidades aceptantes y en cajeros automáticos, en función al contrato suscrito con el emisor del IEP. Para lo cual, deberán establecer las obligaciones y responsabilidades de los entidades aceptantes y controlar su cumplimiento.
- b) Salvaguardar las bases de datos de información proporcionada por el emisor, así como la información que generen como resultado de su actividad.

L
DJP
A

M



Banco Central de Bolivia
Dirección

//15. R.D. N° 126/2011

- c) Proporcionar al BCB y ASFI información referida a la actividad realizada con un IEP.

Artículo 25. (Derechos). Las empresas que administran instrumentos electrónicos de pago tienen derecho a:

- a) Recibir un pago por los servicios prestados.
- b) Acceder a la información que reciben el BCB y la ASFI relacionada con el IEP que administra.

**CAPÍTULO V
DEL TITULAR Y/O USUARIO**

Artículo 26. (Obligaciones del titular y/o usuario). Son obligaciones del titular y del usuario de un IEP las siguientes:

- a) Usar en forma personal el IEP y no revelar o confiar a personas ajenas las claves de seguridad de acceso a su propio dispositivo, a cajeros automáticos y/u otros sistemas informáticos.
- b) En los casos que corresponda, antes de firmar los comprobantes de pago y/o antes de dar el consentimiento a la transferencia electrónica de fondos, verificar el importe y la veracidad de la información.
- c) Hacerse responsable por las compras que realice en sitios de internet y la información de su IEP que proporcione.
- d) Resguardar sus claves de seguridad y responsabilizarse por las transacciones que realice.

Adicionalmente son obligaciones del titular:

- e) Mantener su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el emisor.
- f) Mantener vigente su IEP o, en su caso, darlo de baja.
- g) Indicar al emisor una dirección física o en su caso electrónica a efectos de que éste le remita los reportes de operaciones efectuadas con su IEP o cualquier otra información pertinente y notificar al emisor cuando no reciba los reportes de operaciones con su IEP en el plazo que se haya establecido contractualmente,

L
R P P S
S P P S

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//16. R.D. N° 126/2011

salvo que la Ley u otra normativa establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.

- h) Cuando corresponda, verificar las tasas de interés y otros cargos a su cuenta realizados por el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos y/o denuncias con relación al uso de su IEP.
- i) Efectuar los reclamos en los plazos establecidos por el emisor del IEP, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
- j) En caso de ser víctima de un incidente de inseguridad (clonación, robo de identidad, etc.) relacionado con el IEP, efectuar el reclamo al emisor en el marco de lo estipulado en el Reglamento para la Atención al Cliente y Usuario de la ASFI.

Artículo 27. (Derechos). El titular y/o usuario tiene derecho a:

- a) Recibir amplia información explicativa sobre las características del IEP y su segura utilización.
- b) Conocer las condiciones del contrato para el uso del IEP, antes de su suscripción.
- c) Ser informado sobre las características y condiciones de los premios, promociones u ofertas asociados al uso de su IEP.
- d) Beneficiarse con servicios adicionales asociados a los instrumentos electrónicos de pago ofrecidos por el emisor.

CAPÍTULO VI CAJEROS AUTOMÁTICOS

Artículo 28. (Funcionalidad). Los cajeros automáticos deben permitir mediante el uso de un IEP, efectuar una o varias de las operaciones siguientes:

- a) Retiro de dinero en efectivo de una cuenta.
- b) Consulta de movimientos de cuenta y saldos.
- c) Cambio de contraseñas.
- d) Pago de servicios.

*L
R
P
A*

M



Banco Central de Bolivia
Directorio

//17. R.D. N° 126/2011

- e) Transferencia de fondos entre cuentas propias y a cuentas de terceros.
- f) Depósito de dinero en la cuenta mediante el mecanismo proporcionado por el propio cajero, en el que se introducen billetes o un cheque.
- g) Carga de un IEP.
- h) Otras operaciones con un IEP.

Artículo 29. (Características, medidas y elementos de seguridad). Los cajeros automáticos de los emisores deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos emitido por la ASFI con relación a las características exigidas de los recintos donde se encuentren instalados y a la pantalla, iluminación y accesorios de éstos; a las medidas y elementos de seguridad para precautelar su buen funcionamiento y la seguridad del titular y/o usuario adicional y otras disposiciones. La ASFI efectuará controles a los emisores sobre el cumplimiento de estas características.

CAPÍTULO VII
AUTORIDADES DE VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN

Artículo 30. (Vigilancia). El BCB, a través de la Gerencia de Entidades Financieras, efectuará la vigilancia de las operaciones efectuadas con los instrumentos electrónicos de pago autorizados, su compensación y liquidación. En este marco podrá:

- a) Aprobar las tarifas, comisiones y otros cargos aplicables al uso de un IEP.
- b) Solicitar a la ASFI revisiones de los sistemas de contingencia de los emisores de un IEP, así como auditorías especiales a los emisores con relación al funcionamiento de un IEP.

Si en el ejercicio de estas labores el BCB identificara indicios de incumplimiento normativo o de funcionamiento comunicará el hecho al órgano de supervisión para el proceso correspondiente.

Artículo 31. (Supervisión). En el marco del presente reglamento la ASFI emitirá normativa específica para el funcionamiento y operativa de los instrumentos electrónicos de pago autorizados por el BCB.

- I. La ASFI, al momento de otorgar autorización para la emisión de un IEP, verificará el cumplimiento del presente Reglamento y de la normativa específica que emita. En este sentido, definirá y supervisará políticas de defensa del consumidor, medidas de prevención de fraudes y que las tarifas y/o comisiones cobradas por los emisores estén

*L
R
M*



Banco Central de Bolivia
Dirección

//18. R.D. N° 126/2011

disponibles para consulta de los titulares y usuarios, aplicando sanciones cuando corresponda.

- II. La ASFI diseñará mecanismos para que a través de los emisores supervise que las entidades aceptantes respeten los términos de contratación de uso de un IEP entre titulares, emisores y lo establecido en el marco normativo.

CAPÍTULO VIII
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. (Plazo de adecuación). Los emisores de instrumentos electrónicos de pago, así como las entidades autorizadas por el BCB para realizar compensación y liquidación de instrumentos de pago, deberán adecuarse a lo determinado en este Reglamento en el plazo definido y comunicado por la ASFI.

Segunda. (Requerimientos de seguridad operativa). La Gerencia de Entidades Financieras del BCB establecerá los requerimientos de seguridad operativa para cada IEP autorizado en un plazo de 90 (noventa) días a partir de la fecha de aprobación del presente Reglamento.

L B K

M