

TITULO VI

SERVICIOS DE PAGO

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos

- Sección 1: Aspectos generales
- Sección 2: Instalación de cajeros automáticos y medidas de seguridad
- Sección 3: Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos
- Sección 4: Utilización e información del cajero automático
- Sección 5: Cajeros automáticos para personas con discapacidad
- Sección 6: Cajeros automáticos especiales
- Sección 7: Monitoreo y supervisión
- Sección 8: Otras disposiciones
- Sección 9: Disposiciones transitorias

Capítulo II: Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago

- Sección 1: Aspectos generales
- Sección 2: Emisión y administración de los instrumentos electrónicos de pago
- Sección 3: Tarjetas electrónicas
- Sección 4: Órdenes electrónicas de transferencia de fondos
- Sección 5: Billetera móvil
- Sección 6: Autorización para la emisión de tarjetas prepagadas
- Sección 7: Disponibilidad y monitoreo de banca electrónica
- Sección 8: Otras disposiciones
- Sección 9: Disposiciones transitorias

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

Artículo 1° - (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 2° - (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 3° - (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. Cajeros automáticos:** 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, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en la billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas y billetera 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 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Artículo 1° - (Especificaciones de instalación) La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

Artículo 2° - (Localización) Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y/o usuarios de los mismos. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos.

Artículo 3° - (Identificación) Todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Artículo 4° - (Medidas de seguridad de cajeros automáticos externos) Los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Artículo 1° - (Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos) El inicio de operaciones, así como el retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el [Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales](#), contenido en la [Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

Artículo 2° - (Reporte de información) El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a [ASFI](#) y registrado en el [Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado](#) en el plazo previsto en el [Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales](#), contenido en la [RNSF](#).

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

Artículo 1° - (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 2° - (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, rescate de cuotas, 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 3° - (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 4° - (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 5° - (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 6° - (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 7° - (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 8° - (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 circunstanciadamente 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 Boliviano emitido por el [BCB](#).

Artículo 9° - (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 trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo para el usuario del servicio.

Artículo 10° - (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 11° - (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 12° - (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 13° - (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 14° - (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**SECCIÓN 5: CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Artículo 1° - (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad) La entidad supervisada debe implementar como mínimo un (1) cajero automático para personas con discapacidad por cada cuarenta y cinco (45) cajeros automáticos instalados que permita la accesibilidad de personas con discapacidad física motora y/o visual a estos servicios. Estos cajeros deben cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

La [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) publicará y actualizará semestralmente en la red Supernet habilitada para entidades supervisadas, la distribución de cajeros automáticos para personas con discapacidad que deben mínimamente ser instalados por departamento.

Cada vez que la entidad supervisada supere el número de cajeros automáticos instalados, señalado en el primer párrafo del presente Artículo, que origine la obligación de implementar un nuevo cajero automático para personas con discapacidad, tiene ciento ochenta días calendario (180) para su instalación y posterior registro en el [Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado](#), en el marco de lo establecido en el [Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

Artículo 2° - (Distribución) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser distribuidos en las ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a cien mil (100.000) habitantes. Al efecto, estos cajeros deben estar ubicados en la misma cuadra o manzano, de una agencia, oficina central, o sucursal de la entidad supervisada o al interior de la misma. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos considerando la vulnerabilidad de los clientes y usuarios con discapacidad.

Artículo 3° - (Identificación) Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben ser identificados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), de acuerdo al [Anexo 9 del Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, contenido en el Libro 1°, Título III, Capítulo VIII de la RNSF](#).

Artículo 4° - (Información sobre localización) La entidad supervisada debe proporcionar información al público sobre la ubicación de sus cajeros automáticos para personas con discapacidad.

Artículo 5° - (Registro de clientes con discapacidad) La entidad supervisada debe llevar un Registro sobre la cantidad de clientes con discapacidad física motora y/o visual con los que mantiene operaciones activas y/o pasivas. Dicho Registro debe ser actualizado anualmente con fecha de corte al 31 de marzo y encontrarse a disposición de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), cuando así lo requiera.

Artículo 6° - (Características) Los cajeros automáticos para las personas con discapacidad deben cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el [Anexo 4](#) del presente Reglamento.

Artículo 7° - (Comprobantes) Los comprobantes impresos por el cajero automático deben tener letras de mayor tamaño que las de los cajeros convencionales y/o la opción de impresión del comprobante en sistema Braille.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8° - (Cierre de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad) La entidad supervisada no podrá cerrar los cajeros automáticos para personas con discapacidad que fueron abiertos para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el [Artículo 1° de la presente Sección](#), sin previa no objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, siendo obligatorio el posterior reemplazo de este cajero automático con la apertura de otro con iguales o similares características en la misma u otra localidad, con el propósito de mantener el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 1° de la presente Sección.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: CAJEROS AUTOMÁTICOS ESPECIALES**

Artículo 1° - (Disponibilidad de los Cajeros Automáticos Especiales) Los Bancos Múltiples deben implementar Cajeros Automáticos Especiales cada gestión, considerando como cantidad mínima, al número resultante del cálculo del treinta por ciento (30%) del promedio o media móvil de cajeros automáticos instalados durante las últimas tres gestiones.

Para el cálculo del requerimiento del “Número Mínimo de Cajeros Automáticos Especiales” a instalar cada gestión, se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Número Mínimo de Cajeros Automáticos Especiales} = \overline{CND} \times 0.3$$

Dónde:

“(CND)” = Media móvil de los cajeros automáticos instalados durante los últimos tres (3) periodos anuales por la entidad supervisada

Obtenido el número mínimo de cajeros automáticos especiales, siendo éste un número no entero, se considerará el redondeo según método común o simétrico, que consiste en aumentar en uno la última cifra retenida si la primera cifra descartada está entre cinco y nueve, o dejarla igual si la primera cifra descartada está entre cero y cuatro.

Estos cajeros especiales deben cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas en el [Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

Artículo 2° - (Distribución) Los Cajeros Automáticos Especiales deben ser distribuidos en las ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a cien mil (100.000) habitantes.

Artículo 3° - (Información para clientes) Las entidades supervisadas que cuenten con cajeros automáticos especiales deben informar a sus clientes y/o usuarios la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros proporcionados por este tipo de cajeros automáticos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: MONITOREO Y SUPERVISIÓN**

Artículo 1° - (Monitoreo) La entidad supervisada debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

Artículo 2° - (Registro de incidentes) La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los clientes y/o usuarios.

Artículo 3° - (Supervisión) ASFI se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a la entidad supervisada la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

Artículo 4° - (Reporte de efectivo debitado y no dispensado) La entidad supervisada debe remitir a ASFI semestralmente un reporte de los casos de efectivo no dispensado en sus cajeros automáticos, considerando lo dispuesto en el [Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros \(RNSF\)](#).

Artículo 5° - (Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos) En el marco de lo dispuesto en el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se establece que la disponibilidad promedio mensual de los cajeros automáticos no podrá ser inferior a noventa y cinco por ciento (95%). Para medir el cumplimiento de dicha disposición y supervisar la continuidad del servicio de los cajeros automáticos, se establece el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual promedio por Entidad, el cual no debe superar el cinco por ciento (5%).

Para operativizar el cálculo del citado indicador, se establece que el mismo debe ser medido por periodos: diurno (8:00 a 19:59) y nocturno (20:00 a 7:59), independientemente del tiempo en que presta servicios el cajero automático.

El grado de inoperatividad de cajeros automáticos se mide considerando la cantidad de horas en que el servicio provisto por estos PAF es interrumpido, según un cálculo mensual, diferenciando el periodo diurno y nocturno. Se consideran excepciones a las interrupciones mencionadas, los cortes de servicio programados, así como los periodos de servicio suspendido debido a causas ajenas a la entidad, que deben ser reportados a ASFI en el plazo establecido en el [Reglamento de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales](#).

El objetivo del indicador es medir la proporción de cajeros automáticos de una entidad supervisada que presentan problemas de inoperatividad o no disponibilidad en cualquiera de sus servicios.

Para efectos de su cálculo mensual, se tienen las siguientes fórmulas:

$$CNOA_i^j = \frac{HNO_i^j}{TH_{1/2}^j}$$

Dónde:

$CNOA_i^j$ = Coeficiente de No Operatividad de Cajero Automático i, mes j

HNO_i^j = Horas No Operativas de Cajero Automático i, mes j

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

$TH_{1/2}^j$ = Total de Horas del mes j divididas entre 2 *

*El total de horas se divide entre dos (2) debido a la división del mes en periodos diurno y nocturno. El tiempo de medición del indicador $TH_{1/2}^j$, es homogéneo para todas las entidades, considerando los días del mes sujeto de cálculo, multiplicado por el total de horas del mes, dividido entre dos (2).

Obteniendo el Coeficiente de No Operatividad de cada cajero, sin distinción del tipo de cajero automático, por mes, se procede a calcular el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos por Entidad mensual promedio:

$$INO^j = \frac{\sum(CNOA_i^j)}{TAT^j} \times 100\%$$

Dónde:

INO^j = Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos por Entidad, mes j, promedio

TAT^j = Total de Número de Cajeros Automáticos de la Entidad, en el mes j

El procedimiento descrito es el mismo para el cálculo de desempeño en periodo nocturno.

La entidad supervisada debe realizar el cálculo del INO de forma mensual para el periodo diurno y nocturno de sus cajeros automáticos instalados. Este indicador mensual no debe superar el cinco por ciento (5%) para el cálculo mensual promedio del total de cajeros automáticos de la entidad supervisada.

$$INO^j_{\text{periodo diurno}} \leq 5\%$$

$$INO^j_{\text{periodo nocturno}} \leq 5\%$$

El resultado de INO^j debe expresarse considerando la parte entera del valor porcentual resultante:

$$INO^j = \llbracket X\% \rrbracket$$

Es decir,

Si $INO^j = 5.7\%$, el valor se expresa como 5%;

Si $INO^j = 6.01\%$, el valor se expresa como 6%.

Artículo 6° - (Sistema de monitoreo de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben implementar un sistema de registro del tiempo de disponibilidad de cajeros automáticos con el objeto de contar con estadísticas que les permitan monitorear la continuidad de servicios provistos por sus cajeros automáticos. Asimismo, el citado sistema debe generar reportes que permitan a la entidad supervisada, efectuar el cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual para el periodo diurno y nocturno, establecido en el [Artículo 5° de la presente Sección](#).

Artículo 7° - (Informe de disponibilidad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben remitir a ASFI, un informe semestral con corte mensual sobre el cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) para el periodo diurno y nocturno, a nivel de cada cajero automático que tenga instalado y de forma agregada, según lo establecido en el [Reglamento](#)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 8° - (Mantenimiento y reparación) La entidad supervisada debe realizar revisiones periódicas a todos sus cajeros automáticos a efectos de llevar a cabo labores de mantenimiento y reparación de aquellos que presentan fallas y deficiencias en su funcionamiento, por lo que tiene que contar con procedimientos formalmente establecidos para este propósito. Asimismo, la entidad supervisada tiene la obligación de mantener un registro mensual de las labores de revisión y control periódico a sus cajeros automáticos que incluyan:

- a. Fecha del último mantenimiento;
- b. Tipo de mantenimiento (Preventivo o Correctivo);
- c. Descripción del problema o incidente identificado;
- d. Acción correctiva;
- e. Responsable de la acción correctiva.

Dicha información debe encontrarse a disposición de ASFI, cuando así lo requiera.

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

Artículo 1° - (Responsabilidad) El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - (Auditoría Interna) El auditor interno de la entidad supervisada, debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

Artículo 3° - (Punto de Reclamo) La entidad supervisada debe canalizar los reclamos de los clientes y/o usuarios que utilizan sus cajeros automáticos a través de los [Puntos de Reclamo \(PR\)](#) que tiene instalados, cuidando que la atención a los reclamos que presenten los clientes y/o usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Artículo 4° - (Incumplimiento) Para efectos del presente Reglamento se considerará como incumplimiento, lo siguiente:

- a. No enviar el informe sobre disponibilidad de Cajeros Automáticos y otra información requerida por [ASFI](#) en el plazo establecido;
- b. Cuando el Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) mensual promedio diurno o nocturno sea mayor al **[[5%]]**.

Artículo 5° - (Régimen de sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

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

Artículo 1° - (Plazo de implementación de Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad) La entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en la [Sección 5 del presente Reglamento](#), hasta el 30 de septiembre de 2014.

Artículo 2° - (Plazo de implementación de Cajeros Automáticos Especiales) Los Bancos Múltiples deben cumplir con lo establecido en la [Sección 6 del presente Reglamento](#), hasta el 30 de junio de 2017. Al efecto, los Bancos Múltiples deben remitir un informe a ASFI con corte al 30 de junio de 2017, hasta el 31 de julio de 2017, que especifique la ubicación de los cajeros automáticos especiales instalados y una descripción detallada de operaciones que se pueden realizar en estos cajeros.

Para el cumplimiento de esta disposición, en cuanto a la gestión 2016, se considerarán los cajeros automáticos especiales ya instalados por los Bancos Múltiples en periodos anteriores, siempre y cuando cumplan con las funcionalidades descritas en el [numeral 4, inciso b, Artículo 3° de la Sección 1](#) del presente Reglamento y se remita el informe descrito en el párrafo anterior.

Artículo 3° - (Plazo de implementación de la visualización de cobros) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en el [Artículo 14° de la Sección 4 del presente Reglamento](#), hasta el 31 de agosto de 2016. Al efecto, hasta el 30 de septiembre de 2016, las entidades supervisadas deben remitir a ASFI un informe sobre la implementación de la visualización de cobros por comisiones de operaciones en cajeros automáticos, con corte al 31 de agosto de 2016.

Artículo 4° - (Plazo de implementación del indicador de no operatividad de cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben cumplir con lo establecido en los Artículos 5°, 6°, 7° y 8° de la Sección 7 del presente Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2016. Al efecto, deben remitir el primer informe semestral a ASFI del cálculo del Indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos (INO) promedio mensual, hasta el 31 de julio de 2017 y posteriormente, conforme se señala en el [Reglamento para el Envío de Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

Artículo 5° - (Plazo de implementación de la opción de impresión de comprobantes en cajeros automáticos) Las entidades supervisadas deben adecuar la funcionalidad de sus cajeros automáticos para implementar lo establecido en el [Artículo 2° de la Sección 4](#) del presente Reglamento, hasta el 31 de agosto de 2016 e informar a ASFI, hasta el 16 de septiembre de 2016, sobre la instalación de la opción de impresión en dichos cajeros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L02T06C01		Secciones									Anexos			
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4
ASFI/580/18	11/10/2018				*									
ASFI/531/18	12/03/2018				*									
ASFI/381/16	30/03/2016	*			*	*	*	*		*				
ASFI/353/15	30/11/2015	*	*		*	*	*	*	*	*				
ASFI/312/15	25/08/2015			*		*								
ASFI/308/15	05/08/2015			*										
ASFI/229/14	17/04/2014													*
ASFI/220/14	21/01/2014	*			*			*						
ASFI/218/14	15/01/2014	*		*		*		*	*					*
ASFI/187/13	11/07/2013	*			*				*					
ASFI/146/12	17/10/2012		*		*						*	*	*	
ASFI/138/12	24/08/2012		*		*									
ASFI/129/12	29/06/2012	*			*			*	*					
ASFI/122/12	26/04/2012	*		*	*				*					
ASFI/089/11	13/09/2011			*				*	*					
SB/584/08	05/08/2008	*	*	*	*			*	*		*	*	*	
SB/546/07	14/11/2007	*	*	*	*			*	*					

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

Artículo 1° - (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 2° - (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 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizan las siguientes definiciones:

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 3° - (Información contenida en las tarjetas electrónicas “Plástico”) Las tarjetas electrónicas emitidas deben contener mínimamente la siguiente información:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

- a. Período del estado de cuentas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

Artículo 7° - (Requerimientos operativos mínimos de seguridad para tarjetas electrónicas)

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 1° - (Características) Las Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) son IEP que, mediante un sistema informático y redes de comunicación, permiten al titular realizar órdenes de pago asociadas a las cuentas relacionadas por el instrumento.

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

- a. **Transferencia electrónica de fondos:** Operación electrónica mediante la cual el cliente o titular debita fondos de su cuenta para transferirlos a una cuenta determinada.
- 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. 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 o por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros), compra-venta de bienes y de moneda extranjera, entre otros.

Artículo 3° - (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 EIF.
- 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 4° - (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;
- 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

e. Derechos y obligaciones del cliente o titular.

Artículo 5° - (Publicación de procedimiento y tarifas) Las EIF, deben publicar en lugares visibles en todas sus agencias y en sus portales de internet si corresponde, los procedimientos para acceder al servicio de OETF y las tarifas correspondientes por la prestación de servicios, las mismas que no deben exceder los montos establecidos por el BCB mediante Resolución de Directorio.

Artículo 6° - (Requerimientos operativos mínimos de seguridad para órdenes electrónicas de transferencia de fondos) Las EIF deben cumplir con lo determinado en los [Requerimientos operativos mínimos de seguridad de órdenes de pago que se procesen a través de portales de internet y banca móvil](#), establecidos por el BCB a través de Circular Externa SGDB N°005/2016 de 12 de febrero de 2016, para la aplicación de estándares y buenas prácticas en los sistemas de pago que operan con IEP.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: BILLETERA MÓVIL**

Artículo 1° - (Autorización para emitir billeteras móviles) La emisión de billeteras móviles podrá realizarse de acuerdo al siguiente detalle:

- a. La entidad de intermediación financiera que cuente con licencia de funcionamiento podrá ofrecer los servicios de pago móvil, previa autorización de [ASFI](#), cumpliendo para tal propósito con lo establecido en la [Sección 3 del Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil, contenido en el Capítulo VI, Título II, Libro 1° de la RNSF](#);
- b. La Empresa de Servicios de Pago Móvil debe contar con licencia de funcionamiento emitida por [ASFI](#), a este efecto debe cumplir con lo establecido en la [Sección 2 del Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil de la RNSF](#).

Artículo 2° - (Características de la billetera móvil) La billetera móvil tiene las siguientes características:

- a. Está asociada a una cuenta de pago en la que se registran las operaciones realizadas;
- b. El dinero almacenado en la billetera móvil no constituye un depósito, por tanto, no genera intereses.

Artículo 3° - (Operaciones permitidas con la billetera móvil) Las entidades de intermediación financiera que cuenten con la autorización de [ASFI](#) y las ESPM, podrán realizar las operaciones que se detallan a continuación:

- a. **Carga de billetera móvil:** Operación mediante la cual se asigna electrónicamente un valor monetario (dinero electrónico) a una billetera móvil;
- b. **Efectivización del dinero electrónico:** Operación de conversión del valor monetario almacenado en una billetera móvil por dinero físico;
- c. **Transferencia de dinero electrónico:** Operación de transferencia de fondos de cuentas de pago a otras cuentas de pago, líneas de crédito o para depósito a cuentas corrientes o cuentas de ahorro. Asimismo, se podrá realizar transferencias de fondos de líneas de crédito, cuentas corrientes o cuentas de ahorro a cuentas de pago.

Estas transferencias pueden realizarse entre personas naturales y/o jurídicas, incluyen pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compra-venta de bienes y pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);

- d. **Consultas sobre saldos y transacciones:** Operación mediante la cual un cliente o titular puede solicitar información relacionada con las transacciones realizadas con su billetera móvil.

Otras operaciones relacionadas con las billeteras móviles podrán ser realizadas, previa autorización de [ASFI](#).

Artículo 4° - (Monto límite por operación con billetera móvil) El monto máximo por operación con billetera móvil, conforme a lo dispuesto en el [Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación](#), es de dos y medio salarios mínimos nacionales.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 5° - (Relación contractual) Para realizar operaciones con la billetera móvil se debe suscribir un contrato entre el emisor de IEP y el cliente, el servicio se mantendrá vigente mientras esté consignado en el contrato, pudiendo ser renovado o rescindido en los plazos y condiciones establecidos contractualmente.

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

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

- a. Período del estado de cuentas;
- b. Saldo a la fecha de corte.

Artículo 7° - (Requerimientos operativos mínimos de seguridad para billetera móvil) Las EIF y ESPM deben cumplir con lo determinado en los [Requerimientos operativos mínimos de seguridad para billeteras móviles](#), establecidos por el BCB a través de Circular Externa SGDB N°005/2016 de 12 de febrero de 2016, para la aplicación de estándares y buenas prácticas en los sistemas de pago que operan con IEP.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: AUTORIZACIÓN PARA LA EMISIÓN DE TARJETAS PREPAGADAS**

Artículo 1° - (Autorización para la emisión de tarjetas prepagadas) Los Bancos, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas e Instituciones Financieras de Desarrollo que cuenten con licencia de funcionamiento emitida por [ASFI](#) podrán emitir tarjetas prepagadas, previa autorización expresa de [ASFI](#).

Artículo 2° - (Características de la tarjeta prepagada) La tarjeta prepagada tiene las siguientes características:

- a. Está asociada a una cuenta de pago en la que se registrarán las operaciones realizadas;
- b. El dinero almacenado en la tarjeta prepagada no constituye un depósito, por tanto, no genera intereses.

Artículo 3° - (Requisitos documentales) Para obtener la autorización expresa de [ASFI](#) para la emisión de tarjetas prepagadas, la entidad debe remitir una solicitud a la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) adjuntando la siguiente documentación:

- a. Informe del Gerente General dirigido al Directorio y refrendado por el Auditor Interno que indique que la EIF cumple los límites de adecuación patrimonial, ponderación de activos y contingentes por riesgo y de inversiones en activos fijos establecidos en la legislación vigente y que no mantiene notificaciones de cargos pendientes, es decir, de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por [ASFI](#), pendientes de cumplimiento;
- b. Copia del Acta de reunión de Directorio u órgano equivalente de la entidad, en la que se evidencie que dicha instancia aprobó que la entidad proceda con los trámites de autorización respectivos ante [ASFI](#) para la apertura de la nueva sección, verificando la existencia de todos los requisitos detallados en el [Artículo 4° de la presente Sección](#);
- c. Informe de la unidad de gestión de riesgos o unidad equivalente de la entidad, respecto a la administración (identificación, medición, monitoreo, control y divulgación) de los riesgos asociados a la nueva operación;
- d. Copia de los contratos modelo que serán suscritos con los clientes o titulares, con establecimientos comerciales y con los administradores de tarjetas prepagadas;
- e. Informe del Gerente General refrendado por Auditoría Interna que verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos anteriormente.

Artículo 4° - (Requisitos operativos) Para obtener la autorización de [ASFI](#), la entidad solicitante debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Plan de Contingencias que garantice la continuidad operativa del servicio;
- b. Estructura de costos y tarifarios a ser aplicados para los servicios habilitados para tarjetas prepagadas;
- c. Procedimientos para la atención de reclamos de los clientes o titulares de las tarjetas prepagadas;
- d. Políticas de gestión de riesgo de liquidez y riesgo operativo relacionadas con las tarjetas prepagadas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- e. Política “Conozca a su cliente” respecto al cliente o titular, que permita la prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas;
- f. Detalle de controles operativos implementados para asegurar la prestación de los servicios para tarjetas prepagadas;
- g. Reglamentos y Manuales Operativos:
 - 1. Reglamento interno de operaciones que incluya al menos:
 - i. La definición, descripción y alcance del servicio en detalle;
 - ii. Derechos, obligaciones y responsabilidades de los titulares de tarjetas prepagadas;
 - iii. Procedimientos para la determinación, modificación y difusión de sus tarifas, comisiones y otros cargos, los mismos que no deberán exceder las tarifas, comisiones y otros cargos establecidos por el [BCB](#) mediante Resolución de Directorio;
 - iv. Procedimientos para la prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas.
 - 2. Manual de Organización y Funciones con descripción de cargos señalando los requisitos, funciones, atribuciones y responsabilidades para cada uno de ellos.
- h. Contar con sistemas de información que garanticen un adecuado procesamiento de la información y que cuenten con niveles de seguridad apropiados;
- i. No encontrarse en procesos de regularización, por las causales establecidas en la legislación vigente;
- j. Mantener una relación contractual con una Administradora de IEP y cumplir con los requisitos que ésta solicite.

Artículo 5° - (Evaluación de la solicitud) [ASFI](#), en un plazo de 30 días hábiles administrativos, evaluará la solicitud de autorización para que la EIF pueda realizar la emisión de tarjetas prepagadas, tomando en cuenta el cumplimiento de los requisitos y documentación establecidos en el presente Reglamento, pudiendo efectuar visitas de inspección complementarias para constatar la veracidad de la información proporcionada por la entidad.

Dicha evaluación considerará, además de la documentación remitida por la entidad, los antecedentes de la entidad de intermediación financiera referidos a su desempeño financiero, cumpliendo con la normativa vigente y de políticas internas formalmente aprobadas por su Directorio u órgano equivalente en la entidad, estructura de gobierno corporativo y sistemas de control interno.

En caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la entidad supervisada fijando plazo para que sean subsanadas.

Artículo 6° - (Resolución de Autorización) Una vez evaluada la solicitud o regularizadas las observaciones, [ASFI](#) emitirá la autorización con Resolución expresa, para que la EIF pueda realizar la emisión de tarjetas prepagadas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7° - (Rechazo de la solicitud) En caso de que la EIF no cumpla con los requisitos documentales y operativos detallados en los [Artículos 3° y 4°](#) de la presente sección, [ASFI](#) rechazará la solicitud de autorización, con Resolución expresa, no pudiendo la EIF realizar la emisión de tarjetas prepagadas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: DISPONIBILIDAD Y MONITOREO DE BANCA ELECTRÓNICA**

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L02T06C02		Secciones									
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ASFI/547/2018	28/05/2018		*	*							
ASFI/518/2018	15/01/2018	*	*	*				*	*	*	
ASFI/480/2017	29/08/2017	*	*	*	*	*	*		*	*	
ASFI/300/2015	29/05/2015	*		*		*	*				
ASFI/285/2015	07/01/2015				*						
ASFI/238/2014	06/06/2014					*					
ASFI/204/2013	11/11/2013	*	*	*			*		*		
ASFI/180/2013	04/06/2013	*	*	*	*	*	*				
ASFI/144/2012	17/09/2012	*					*				
ASFI/137/2012	15/08/2012	*	*	*	*	*	*		*	*	