



CIRCULAR ASFI/ 605 /2019
La Paz, 09 ABR. 2019

Señores

Presente

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

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente, la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, conforme el siguiente detalle:

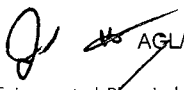
Sección 3: Tarjetas Electrónicas

- a. Se realizan precisiones en la redacción del Artículo 4° (Contrato de los emisores de IEP con los titulares de tarjetas electrónicas) y se establece que el emisor del Instrumento Electrónico de Pago debe mantener un ejemplar del contrato debidamente firmado.

Asimismo, se incorpora como lineamiento para el contenido mínimo del contrato, el inciso m., que establece las condiciones para la recepción por renovación o reposición de las tarjetas electrónicas, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 5° (Constancia de recepción de tarjeta electrónica) de la Sección 3, cuando se trate de tarjetas de débito.

- b. En el Artículo 5° (Constancia de recepción de tarjeta electrónica), se realizan precisiones quedando el siguiente texto:

"El emisor de IEP debe tener constancia escrita o a través de aceptación electrónica, de la recepción de la tarjeta electrónica y de las tarjetas adicionales que hubiese solicitado el cliente o titular, según corresponda.

 AGU/MMV/CDC

Pág. 1 de 2

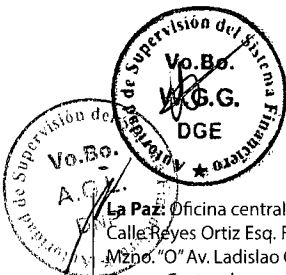


Quando dicha constancia sea efectuada a través de aceptación electrónica, el emisor de IEP debe autenticar, de manera previa, la identidad del cliente o titular, contemplando los criterios establecidos en el Artículo 4°, Sección 1 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF, normativa conexas y legislación aplicable".

Las modificaciones anteriormente descritas se incorporan en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
AGL/MMV/CDC

Pág. 2 de 2

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444-2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres Del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • Calle Reyes Ortiz Esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) • Telf: (591-2) 2821464. **Potosí:** Centro de consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf: (591-2) 6230858. **Oruro:** Centro de consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 – 5112468. **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Centro de consulta, Calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central • Telf: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Centro de consulta, Calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de Noviembre, Zona Central. • Telf/Fax (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Oficina departamental, Calle Colombia N° 364 casi Calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Centro de consulta, Ex Edificio ECOBOL, planta baja, entre Calles Ayacucho y Junín S/N • Telf: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774 • Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** Centro de consulta, Calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema • Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo.



RESOLUCIÓN ASFI/
La Paz, 09 ABR. 2019

284 /2019

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones ASFI N° 405/2012 y ASFI/807/2018 de 15 de agosto de 2012 y 28 de mayo de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-66217/2019 de 3 de abril de 2019, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *"Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley"*

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado"*.

AGL/MMV/DMV

Pág. 1 de 5



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que: *“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo”.*

Que, mediante Resolución Suprema N° 24438 de 19 de octubre de 2018, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, en los párrafos I y III del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado determina que:

“I. El Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. Se destinarán los recursos necesarios y se creará el sistema estatal de ciencia y tecnología”.

“III. El Estado, las universidades, las empresas productivas y de servicio públicas y privadas, y las naciones y pueblos indígena originario campesinos, desarrollarán y coordinarán procesos de investigación, innovación, promoción, divulgación, aplicación y transferencia de ciencia y tecnología para fortalecer la base productiva e impulsar el desarrollo integral de la sociedad, de acuerdo con la ley”.

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

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

AOL/MMV/DMV

Pág. 2 de 5



Que, el párrafo IV del Artículo 124 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referente a operaciones a través de medios electrónicos señala lo siguiente:

“IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el Banco Central de Bolivia - BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio.”

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

Que, mediante Resolución ASFI N° 405/2012 de 15 de agosto de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, actualmente contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI/807/2018 de 28 de mayo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, el inciso f. del Artículo 3°, Sección 1 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, define a la Banca Electrónica de la siguiente manera: ***“f. Banca electrónica: Servicio financiero ofertado por las entidades de intermediación financiera autorizadas, a través de Internet u otros medios electrónicos para procesar de manera automática el registro de datos, desarrollo de transacciones y pagos, así como el intercambio de información, dinero y otros”***.

Que, el Artículo 4°, Sección 1 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, referente a los criterios de la Seguridad de la Información, establece que la entidad supervisada debe mantener un alto grado de seguridad, debiendo cumplir mínimamente con los siguientes criterios:

AGL/MMV/DMV

Pág. 3 de 5



- a. Autenticación:** Permite identificar al generador de la información y al usuario de la misma;
- b. Confiabilidad:** Busca proveer información apropiada, precisa y veraz, para el uso de las entidades supervisadas, tanto interna como externamente, que apoye el proceso de toma de decisiones;
- c. Confidencialidad:** Garantiza que la información se encuentra accesible únicamente para el personal autorizado;
- d. Cumplimiento:** Busca promover el acatamiento de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a las que se encuentran sujetos los procesos que realiza la Entidad Supervisada;
- e. Disponibilidad:** Permite el acceso a la información en el tiempo y la forma que ésta sea requerida;
- f. Integridad:** Busca mantener con exactitud la información completa tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados;
- g. No repudio:** Condición que asegura que el emisor de una información no puede rechazar su transmisión o su contenido y/o que el receptor no pueda negar su recepción o su contenido."

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el parágrafo II del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y habiéndose evaluado la posibilidad de que el cliente financiero pueda renovar o realizar la reposición de la tarjeta de débito a través de medios electrónicos, servicio financiero que se enmarca en las definiciones de Banca Electrónica, contenidas en el Glosario de la LSF y en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y que en función a lo estipulado en el parágrafo IV, Artículo 124 de la LSF, referente a que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emita regulación sobre Banca Electrónica, corresponde modificar el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago.

Que, en cumplimiento a lo determinado en el parágrafo IV, Artículo 124 de la LSF, es pertinente modificar el citado Reglamento, estableciendo requisitos mínimos que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera para permitir la reposición y renovación de tarjetas de débito a través de medios electrónicos, considerando para este fin, los criterios de seguridad señalados en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, normativa conexas y legislación aplicable.

AGL/MMV/DMV

Pág. 4 de 5



CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-66217/2019 de 3 de abril de 2019, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

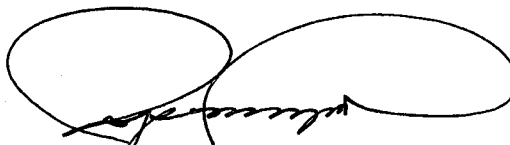
POR TANTO:

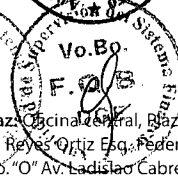
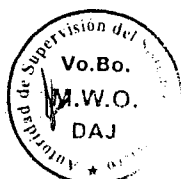
La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

RESUELVE:

ÚNICO. - Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/MMV/DMV

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

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

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

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

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

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 4º - (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), manteniendo un ejemplar del mismo debidamente firmado. Dicho contrato debe contemplar 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	✓	✓	✓

RECOPIACIÓN 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	✓	✓	✓
m. Las condiciones para la recepción por renovación o reposición de las tarjetas electrónicas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5° de la presente Sección	✓	X	X

Artículo 5° - (Constancia de recepción de tarjeta electrónica) El emisor de IEP debe tener constancia escrita o a través de aceptación electrónica, de la recepción de la tarjeta electrónica y de las tarjetas adicionales que hubiese solicitado el cliente o titular, según corresponda.

Cuando dicha constancia sea efectuada a través de aceptación electrónica, el emisor de IEP debe autenticar, de manera previa, la identidad del cliente o titular, contemplando los criterios establecidos en el Artículo 4°, Sección 1 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF, normativa conexas y legislación aplicable.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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:

- Período del estado de cuentas;
- Fecha de emisión del estado de cuenta y de vencimiento de la cuota u obligación de pago del cliente o titular;
- Límite de compra y límite de financiación;
- 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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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;
- 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.