



CIRCULAR ASFI/ 821 /2024
La Paz, 09 MAYO 2024

Señores

Presente

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

Señores:

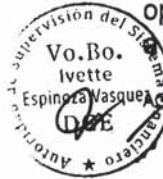
La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), da a conocer que se publicó en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera (GERF), la Resolución que aprueba las modificaciones al Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, de acuerdo a lo siguiente:

Sección 1: Aspectos Generales

En el Artículo 3º "Definiciones", se incorporan las definiciones de "Acuerdo de Nivel de Servicio", "Administradora de Pasarela de Pagos (APP)", "Interfaz de Programación de Aplicación" y "Pasarela de Pagos", como Incisos b., d., cc. y kk., respectivamente; asimismo, se realizan ajustes en el contenido del Inciso k.

Sección 4: Órdenes Electrónicas de Transferencias de Fondos

En el Artículo 7º "Validación de la Orden Electrónica de Transferencia de Fondos", se modifica el texto informativo, de acuerdo a lo siguiente: "Los datos que se validarán para procesar la transferencia de fondos son el número de cuenta del beneficiario y el nombre de la Entidad Financiera Destinataria, por lo que es responsabilidad del ordenante verificar dichos datos". Asimismo, se incorpora una opción de despliegue de una ventana emergente con información de la transacción que se realizará, que incluya las opciones de cancelar y confirmar la misma.



Vo.Bo.
Ivette
Espinoza Vasquez
D.F.E.

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija**: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad**: Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Sección 8: Contratos con Administradoras de Pasarelas de Pagos

Se incorpora la Sección 8 "Contratos con Administradoras de Pasarelas de Pagos", estableciendo, lineamientos para los contratos con las APP, los requerimientos operativos mínimos de seguridad para los canales electrónicos de pago y las responsabilidades de la entidad supervisada, renumerándose las secciones siguientes.

Sección 9: Disposiciones Transitorias

Se renumera como Sección 10 y se añade el Artículo 6° "Plazo para la implementación de validaciones de OETF", estableciendo el plazo para que las entidades supervisadas adecúen sus sistemas de información.

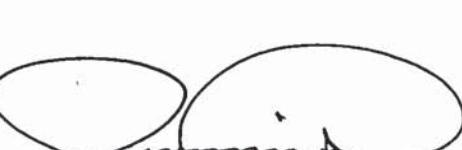
Se incluye el Artículo 7° "Plazo para la adecuación de contratos suscritos con Administradoras de Pasarelas de Pagos", disponiéndose el plazo para que las entidades supervisadas, que tienen contratos suscritos con las APP, adecúen dichos documentos a los lineamientos establecidos en la Sección 8.

Anexo 1: Lineamientos para la Elaboración y Suscripción del Contrato con la Administradora de Pasarela de Pagos

Se incorpora el Anexo 1 "Lineamientos para la Elaboración y Suscripción del Contrato con la Administradora de Pasarela de Pagos", estableciendo las condiciones para la elaboración y suscripción del contrato con la APP.

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

Atentamente.


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



AGL/VRC/CDC/Cristian Montecinos R.

Pág. 2 de 2

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3000 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-4) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colom-Bolaños N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



RESOLUCIÓN ASFI/ 418 /2024
La Paz, 09 MAYO 2024

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, la Resolución de Directorio N° 079/2022 de 6 de septiembre de 2022, emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB), las Resoluciones ASFI N° 405/2012, ASFI/1125/2022 y ASFI/1213/2022, de 15 de agosto de 2012, 4 y 31 de octubre de 2022, respectivamente y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

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

Que, el Parágrafo I, Artículo 332 de la CPE, determina que: "I. 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 Parágrafo I, Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), dispone que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el Parágrafo I, Artículo 8 de la LSF, prevé que: "I. 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".



AG/VRC/CDC/MMV

Pág. 1 de 6

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

X 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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Tháki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - Trinidad: Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-3) 4629659 - Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, el Artículo 16 de la LSF, estipula 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° 28842 de 21 de julio de 2023, el señor Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Lic. Ivette Espinoza Vasquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo III, Artículo 8 de la LSF, prevé que: “*III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia – BCB, en el ámbito del sistema de pagos*”.

Que, el Inciso t), Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, estipula entre las atribuciones de ASFI, la de: “*t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras*”.

Que, los Incisos b) y c), Parágrafo I, Artículo 74 de la Ley citada en el párrafo anterior, contemplan entre los derechos de los consumidores financieros, los siguientes: “*(...) b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos. c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen (...)*”.

Que, los Parágrafos I y IV, Artículo 124 de la LSF, señalan que: “*I. Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio. (...) IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el Banco Central de Bolivia - BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de la entidades financieras que presten el servicio*”.

Que, el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, prevé que: “*I. Se crea la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera de la ASFI, para la publicación de normas emitidas por esta Autoridad que regula a las entidades bajo su supervisión, incluyendo la normativa contable aplicable a las entidades financieras y sociedades controladoras de grupos financieros (...)*”.



AG/VRC/CDC/MMV

Pág. 2 de 6

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - El Alto Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakil) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - Potosí Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - Oruro Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-2) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Cobija Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - Trinidad Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-4) 4629659 - Cochabamba Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - Sucre Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - Tarija Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, la Resolución de Directorio N° 079/2022 de 6 de septiembre de 2022, emitida por el BCB, aprueba el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, incluyendo, entre otros, la definición de Administradoras de Pasarelas de Pago, así como el contenido mínimo del contrato suscrito entre las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) o Empresas de Servicios de Pago (ESP) y las Administradoras de Pasarelas de Pago (APP).

Que, mediante Resolución ASFI N° 405/2012 de 15 de agosto de 2012, ASFI 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 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Que, con Resolución ASFI/1125/2022 de 4 de octubre de 2022, ASFI aprobó las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, mediante Resolución ASFI/1213/2022 de 31 de octubre de 2022, se implementó la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera, creada por el Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022.

CONSIDERANDO:

Que, con base en lo estipulado en el Parágrafo III, Artículo 8 de la LSF, relativo a que ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa del BCB, en el ámbito del sistema de pagos y toda vez que de acuerdo a lo dispuesto en el Parágrafo IV, Artículo 124 de la citada Ley, ASFI y el Ente Emisor tienen la atribución de regular los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica y a través de dispositivos móviles, habiendo el Banco Central de Bolivia, mediante Resolución de Directorio N° 079/2022 de 6 de septiembre de 2022, aprobado el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, incluyendo, entre otros, la definición de Administradoras de Pasarelas de Pago, así como el contenido mínimo del contrato suscrito entre las EIF o ESP y las APP, con el propósito de compatibilizar la referida regulación, corresponde incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, lineamientos relacionados con dicha Resolución de Directorio.



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thakí) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



Que, en sujeción a la atribución de ASFI, estipulada en el Inciso t), Parágrafo I, Artículo 23 de la LSF, en lo relativo a emitir normativa prudencial de carácter para aplicación de las entidades financieras, precisando los Incisos b) y c), Parágrafo I, Artículo 74 de la mencionada Ley, los derechos de los consumidores financieros a recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos y a recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las señaladas entidades, sobre las características y condiciones de los servicios financieros que ofrecen, estableciendo el Parágrafo I, Artículo 124 de la LSF, que las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse mediante medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio, es pertinente incorporar en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, disposiciones relacionadas a la información que el consumidor financiero tiene que conocer para la validación adicional de transferencias de fondos, a través de dichos medios electrónicos de pago.

Que, en el marco de la atribución regulatoria de ASFI señalada precedentemente y con el propósito de facilitar la comprensión de los términos utilizados en el **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, corresponde añadir las definiciones de "Acuerdo de Nivel de Servicio", "Administradora de Pasarela de Pagos (APP)", "Interfaz de Programación de Aplicación" y "Pasarela de Pagos".

Que, tomando en cuenta que, la implementación de mecanismos de validaciones a través de medios electrónicos y la adecuación de contratos suscritos entre las entidades supervisadas y las APP, conlleva un periodo de adecuación, corresponde establecer dicho periodo en el mencionado Reglamento, para el cumplimiento de la normativa.

Que, conforme a los fundamentos señalados y el texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, se efectúan las siguientes modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en la RNSF:

Vo.Bo.
Ivette
Espinosa Basquez
DGE
AGL/VRC/CDC/MMV

Pág. 4 de 6

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estacion 6 de Marzo (Jach'a Thakil) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija**: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad**: Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-4) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colom- bia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



1. En la Sección 1, se incorporan los Incisos b., d., cc. y kk., además se realizan ajustes en el contenido del Inciso k. del Artículo 3°.
2. En la Sección 4, se modifica el contenido del Artículo 7°.
3. Se incorpora la Sección 8, con tres (3) Artículos, reenumerándose las otras secciones.
4. En la Sección 10, se adicionan los Artículos 6° y 7°.
5. Se añade el Anexo 1.

CONSIDERANDO:

Que, según lo expuesto en la presente Resolución, se concluye que las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, tienen el propósito de que las Entidades Financieras cuenten con mecanismos que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución de Directorio del BCB N° 079/2022 de 6 de septiembre de 2022, que aprueba el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago Compensación y Liquidación, así como incorporar criterios para la validación adicional de Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.

Que, en el marco de lo establecido en el Parágrafo I, Artículo 4 del Decreto Supremo N° 4755 de 13 de julio de 2022, corresponde que las modificaciones efectuadas al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO** de la RNSF, sean publicadas en la Gaceta Electrónica de Regulación Financiera.

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, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás normativa conexa y relacionada.



AGL/VPC/CDC/MMV

Pág. 5 de 6

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro Defensorial, Estacion 6 de Marzo (Jach'a Thakí) Línea Morada de Mi Teleferico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Camara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 - **Trinidad:** Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-4) 4629659 - **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709

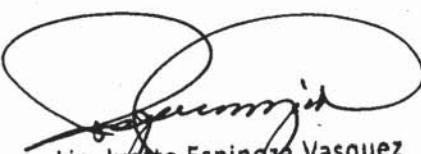


RESUELVE:

ÚNICO.-

Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución, disponiendo su vigencia a partir del 1 de agosto de 2024, en cuanto a la implementación de validaciones de la Orden Electrónica de Transferencia de Fondos y a partir del 1 de noviembre de 2024, en lo referido a la adecuación de los contratos suscritos con las Administradoras de Pasarelas de Pagos.

Regístrate, publíquese y cúmplase.



Lic. Ivette Espinosa Vasquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/VRC/CDC/MMV

Pág. 6 de 6

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

Bolivia: 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) 2174444 Int. 6705 - Casilla N° 6118 - **El Alto**: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí**: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro**: Centro Defensorial, Pasaje Guachalía, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz**: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Cobija**: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Bení y Sucre - Telf: (591-2) 2174444 Int. 3336287 - 3336286 - 3336289 - **Trinidad**: Centro Defensorial, Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N° 42, zona central - Telf (591-4) 4629659 - **Cochabamba**: Centro Defensorial, calle Colom-N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - **Sucre**: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija**: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO II: REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

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

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

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

- a. **Aceptante:** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que acepta por cuenta propia o de terceros órdenes de pago originadas con uno o varios Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), para pago de bienes, servicios y/o cualquier otra obligación líquida y exigible a través de IEP;
- b. **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA: Service Level Agreement):** Documento en el cual se estipulan las condiciones de un servicio en función a parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre un proveedor de servicio y la entidad supervisada;
- c. **Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP):** Servicio que presta el emisor de un Instrumento Electrónico de Pago y/o la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas, consistente en las actividades desarrolladas para el procesamiento de órdenes de pago y su operativa, tales como: la emisión de Instrumentos Electrónicos de Pago, provisión de tecnología, de terminales o dispositivos electrónicos, de mecanismos de seguridad, gestión de comunicaciones, elaboración y difusión de procedimientos y otras actividades accesorias;
- d. **Administradora de Pasarela de Pagos (APP):** Persona jurídica pública o privada que entre sus actividades realiza la provisión de un canal de pago entre comercios o establecimientos afiliados y Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios de Pago, que permite registrar y transmitir órdenes de pago exclusivamente con IEP;
- e. **Administradora de IEP:** Empresa autorizada que otorga al emisor de IEP, el servicio de administración u otros servicios pactados contractualmente para las operaciones realizadas con IEP en territorio nacional e internacional, en establecimientos de

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

aceptantes afiliados y en cajeros automáticos, en función al contrato suscrito con el emisor del IEP;

- f. 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;
- g. 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;
- h. 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;
- i. Cajero automático:** Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés ATM (Automated Teller Machine);
- j. 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;
- k. Canales electrónicos de pago:** Son los dispositivos (cajeros automáticos, terminales de punto de venta), redes de comunicación (internet, telefonía fija o móvil), pasarelas de pago o aplicaciones (banca electrónica o banca móvil, entre otros) que permiten procesar las órdenes de pago originadas con Instrumentos Electrónicos de Pago;
- l. 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;
- m. Cliente o Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor de IEP para la utilización del mismo;
- n. 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;
- o. Compra de cuotas:** Operación en la que el participante de un Fondo de Inversión, mediante aportes de dinero adquiere cuotas de participación del mismo, ya sea a través de la Sociedad Administradora en el caso de Fondos de Inversión Abiertos o a través de intermediarios autorizados en el mercado primario o secundario en el caso de Fondos de Inversión Cerrados;
- p. Código de respuesta rápida:** Matriz de puntos o código de barras bidimensional, también conocido como código QR por su sigla en inglés (Quick Response Code). En el

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

ámbito del sistema de pagos permite almacenar datos codificados para el procesamiento de transferencias electrónicas de fondos;

- q. Cuenta de billetera móvil:** Cuenta de pago emitida a nombre de un titular, asociada a la billetera móvil, exclusivamente en moneda nacional;
- r. 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;
- s. 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;
- t. 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;
- u. Debida diligencia:** Conjunto de medidas para prevenir, detectar, controlar y reportar la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo, el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o Delitos Precedentes;
- v. Dinero electrónico:** Valor monetario que se utiliza para procesar o recibir órdenes de pago a través de diferentes IEP y es convertible en efectivo a valor nominal a solicitud del titular;
- w. Efectivización de Instrumentos Electrónicos de Pago en comercios:** Procedimiento mediante el cual el titular de un Instrumento Electrónico de Pago puede retirar dinero en efectivo de la cuenta asociada a dicho instrumento en comercios afiliados a la red de sistemas de pago electrónico, al momento de realizar una compra y pagar en una Terminal de Punto de Venta (POS) u otro canal electrónico de pago autorizado;
- x. 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;
- y. 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;
- z. 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;
- aa. Instrumento Electrónico de Pago (IEP):** Dispositivo o documento electrónico que, puede ser utilizado de manera física o virtual y permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento. Los Instrumentos Electrónicos de Pago son:

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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.
- bb. Interconexión:** Conexión física o virtual y lógica de los desarrollos informáticos para la transmisión de información electrónica, entre ellas órdenes de pago;
- cc. Interfaz de Programación de Aplicación:** Conjunto de funciones y protocolos que el software de aplicación utiliza para invocar servicios y proporcionar una mayor funcionalidad a las aplicaciones o a los sitios web, también conocida como API por sus siglas en inglés (Application Programming Interface);
- dd. Interoperable:** Compatibilidad técnica entre los desarrollos informáticos para el procesamiento de órdenes de pago;
- ee. 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;
- ff. 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;
- gg. Orden de pago:** Instrucción o mensaje a través del cual el ordenante solicita la asignación y/o transferencia de fondos mediante el uso de instrumentos de pago, a favor de un beneficiario que, de forma enunciativa y no limitativa, considera:
1. Transferencias electrónicas entre personas naturales y/o jurídicas, que incluye pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compra-venta de bienes compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, así como el pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros);
 2. Depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico y la efectivización de instrumentos de pago en comercios (el efectivo proviene de las actividades propias del comercio).
- hh. Orden de Pago por contacto:** Orden de Pago que para su procesamiento requiere que el Instrumento Electrónico de Pago tenga contacto físico con un dispositivo electrónico, por ejemplo la inserción de una tarjeta electrónica en una Terminal de Punto de Venta (POS);
- ii. 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;
- jj. Orden electrónica de transferencia de fondos (OETF):** Instrumento Electrónico de Pago que mediante redes de comunicación, desarrollos informáticos especializados como

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Banca por Internet, Banca Móvil u otros, permite a los titulares y/o usuarios originar órdenes de pago de cuentas relacionadas con el instrumento;

- kk. Pasarela de Pagos:** Canal de pago que permite registrar y transmitir pagos con IEP correspondientes a operaciones de compra-venta por comercio electrónico y garantizan la comunicación entre el comercio o establecimientos afiliados y las entidades financieras;
- ll. 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;
- mm. 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;
- nn. 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;
- oo. 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;
- pp. 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;
- qq. 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;
- rr. 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;
- ss. 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);
- tt. Titular:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con el emisor para la utilización de su IEP;
- uu. Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 4: ÓRDENES ELECTRÓNICAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS

Artículo 1º - (Características) Las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) son Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) que, mediante redes de comunicación y desarrollos informáticos especializados como banca por internet, banca móvil u otros, permite a los titulares y/o usuarios originar órdenes de pago de cuentas relacionadas con el instrumento.

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

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

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

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

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

- a. Operaciones permitidas;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

"Los datos que se validarán para procesar la transferencia de fondos son el número de cuenta del beneficiario y el nombre de la Entidad Financiera Destinataria, por lo que es responsabilidad del ordenante verificar dichos datos".

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

Posteriormente, en el caso de que el cliente o usuario continúe con la OETF, se debe desplegar una ventana emergente que incluya las opciones de confirmar o cancelar la transacción, exponiendo el siguiente texto:

"La transferencia de fondos será abonada a la cuenta (NÚMERO DE CUENTA DEL BENEFICIARIO) de (ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEL DESTINATARIO) del beneficiario que se registró. Una vez realizada, ésta no podrá ser revertida".

Finalmente, si el cliente o usuario acepta la OETF, la misma se ejecuta y se debe generar un mensaje de confirmación, o en su caso podrá rechazarla.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 8: CONTRATOS CON ADMINISTRADORAS DE PASARELAS DE PAGOS

Artículo 1º - (Lineamientos de los contratos con la APP) La entidad supervisada que determine establecer una relación contractual con la Administradora de Pasarela de Pagos (APP), debe considerar mínimamente lo siguiente:

- a. Contar con el Acta de Reunión de Directorio u Órgano equivalente que autorice la relación contractual con la APP;
- b. Elaborar un Informe de Gerencia General referido a la factibilidad operativa, tecnológica y legal del objeto del contrato con la APP, de acuerdo al volumen y complejidad de las operaciones a ser ejecutadas;
- c. Contar con un informe elaborado por la Unidad de Gestión de Riesgos que considere los riesgos asociados a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos a ser brindado por la APP, contemplando los procedimientos de afiliación de usuarios, así como las estrategias de cobertura de riesgos;
- d. Asegurarse de que la APP cuente, de forma enunciativa pero no limitativa, con:
 1. Infraestructura tecnológica e instalaciones acordes a los servicios a ser provistos;
 2. Canales y procedimientos para la recepción y atención de reclamos de sus clientes y usuarios;
 3. Normativa y procedimientos internos para la gestión de seguridad de la información;
 4. Políticas de protección de datos personales sensibles y confidenciales de los usuarios;
 5. Planes de continuidad del negocio y de contingencias tecnológicas;
 6. Componentes de Control Interno aplicables.
- e. Garantizar que la prestación del servicio de Pasarela de Pagos cumpla con estándares internacionales de cifrado y de protección de datos aplicables a servicios de pago;
- f. Asegurarse de que la APP cumple con los criterios establecidos en estándares internacionales aplicables al proceso de ingeniería de software, cuando ésta realice el desarrollo de software para la prestación del servicio de Pasarela de Pagos.

Artículo 2º - (Contrato con la APP) La entidad supervisada, para la elaboración y suscripción del contrato con la APP concerniente a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, debe tomar en cuenta lo dispuesto en el Anexo 1 del presente Reglamento.

Artículo 3º - (Responsabilidades de la entidad supervisada) La entidad supervisada que mantenga una relación contractual con una APP, es responsable de:

- a. Garantizar el cumplimiento de lo estipulado en el contrato suscrito con la APP;
- b. Asegurar que la información sensible y los recursos tecnológicos utilizados por la APP para la prestación de sus servicios se encuentren debidamente protegidos;
- c. Notificar a sus clientes cuando se realicen pagos a través del servicio de Pasarela de Pagos, con IEP emitidos por la entidad supervisada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- d. Asegurar que el uso de la interfaz de programación de aplicación para la provisión del servicio de Pasarela de Pagos, cuente con:
 - 1. Autenticación mutua de los sistemas;
 - 2. Cifrado de datos en almacenamiento y transmisión;
 - 3. Prácticas de desarrollo seguro de la interfaz de programación de aplicación;
 - 4. Análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración;
 - 5. Infraestructura tecnológica segura;
 - 6. Mecanismos de tolerancia ante fallas y contingencias;
 - 7. Monitoreo y gestión de eventos de seguridad de la información;
 - 8. Registro de pistas de auditoría que contengan datos de acceso y actividades de los usuarios.
- e. Asumir la responsabilidad por la prestación del servicio de Pasarela de Pagos en las condiciones pactadas y en última instancia responder por los posibles daños emergentes del servicio deficiente prestado a los usuarios, así como por la explotación de vulnerabilidades originadas en deficiencias de seguridad de la infraestructura tecnológica que soporta el servicio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 9: OTRAS DISPOSICIONES

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

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

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

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- m. El emisor de IEP incumpla con las condiciones del servicio establecidas contractualmente con los clientes o titulares, incluyendo horarios y la forma del servicio prestado;
- n. El emisor emita un IEP asociado a cuentas con firma conjunta;
- o. La entidad de intermediación financiera inutilice o destruya las tarjetas electrónicas vigentes retenidas en sus cajeros automático incumpliendo lo establecido en el Artículo 11°, Sección 3 del presente Reglamento;
- p. El emisor de IEP no cumpla con lo establecido en el Artículo 3°, Sección 2 del presente Reglamento;
- q. El emisor de IEP no cumpla con lo establecido en el Reglamento de Tasas de Interés contenido en la RNSF, el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación y los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago, emitido por el BCB en el ámbito de su competencia;
- r. La EIF como emisor de Tarjetas de Débito y Crédito no cumpla con cualquiera de los plazos establecidos para los hitos en el cronograma contenido en la Sección 10 del presente Reglamento;
- s. La EIF como emisor, excede 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 excede 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 excede 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;
- y. La entidad supervisada no difunda la información sobre la validación que se efectúa para procesar una Orden Electrónica de Transferencia de Fondos, de acuerdo a lo señalado en los Artículos 7° de la Sección 4 y 8° de la Sección 5 del presente Reglamento, según corresponda;
- z. La entidad supervisada no implemente los mecanismos efectivos de prevención y control previstos en el Artículo 17° de la Sección 2 del presente Reglamento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 4º - (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 10: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

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

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

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

Artículo 3º - (Cronograma de Migración al Estándar de Tarjetas con Microporcesador 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.

Artículo 4º - (Plazos de implementación del texto informativo sobre validación de la Orden Electrónica de Transferencia de Fondos) Las entidades supervisadas deben realizar las adecuaciones necesarias para cumplir con lo establecido en los Artículos 7º de la Sección 4 y 8º de la Sección 5 del presente Reglamento, en sus formularios físicos preimpresos, hasta el 31 de marzo de 2020, portales de internet y banca electrónica, hasta el 1 de junio de 2020 y sus cajeros automáticos hasta el 31 de agosto de 2020. Asimismo, las adecuaciones efectuadas deberán ser

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

documentadas mediante informes que permanecerán en la entidad a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 5º - (Plazo de entrada en vigencia de la Resolución ASFI/1125/2022) Las modificaciones al presente Reglamento aprobadas con Resolución ASFI/1125/2022 de 4 de octubre de 2022, entran en vigencia el 1 de diciembre de 2022.

Artículo 6º - (Plazo para la implementación de validaciones de OETF) Las entidades supervisadas deben implementar los ajustes necesarios en sus sistemas de información para cumplir las disposiciones contenidas en el Artículo 7º, Sección 4 del presente Reglamento, aprobadas con Resolución ASFI/418/2024 de 9 de mayo de 2024, hasta el 31 de julio de 2024.

Artículo 7º - (Plazo para la adecuación de contratos suscritos con Administradoras de Pasarelas de Pagos) Las entidades supervisadas que cuenten con contratos con Administradoras de Pasarelas de Pagos, suscritos previos a las modificaciones aprobadas con Resolución ASFI/418/2024 de 9 de mayo de 2024, deben adecuar dichos contratos, conforme con lo establecido en la Sección 8 y en el Anexo 1 del presente Reglamento, hasta el 31 de octubre de 2024.

RECOLPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***LIBRO 2º, TÍTULO VI, CAPÍTULO II******ANEXO 1: LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO CON LA ADMINISTRADORA DE PASARELA DE PAGOS***

La entidad supervisada, para la elaboración y suscripción del contrato con la Administradora de Pasarela de Pagos (APP), concerniente a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, debe incluir mínimamente lo siguiente:

1. **Normativa:** Cumplimiento de disposiciones establecidas en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, contenido en el Capítulo II, Título VI, Libro 2º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, así como en la normativa para el sistema de pagos nacional del BCB considerando, según corresponda, lo señalado a continuación:
 - a. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos;
 - b. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad adicionales para canales electrónicos de pago (Banca Electrónica y Banca Móvil);
 - c. Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Tarjetas Electrónicas;
 - d. Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, en lo referido a los contratos entre la entidad supervisada y la APP.
2. **Segregación de cuentas:** La obligación de las APP de contabilizar los recursos de terceros en cuentas específicas diferentes a las que corresponden a recursos propios;
3. **Controles:** Establecimiento de controles para garantizar que el servicio de Pasarela de Pagos cuente con las correspondientes medidas de seguridad de la información para su procesamiento, transmisión y resguardo, en función de un análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información;
4. **Análisis de Vulnerabilidades Técnicas:** La realización de análisis de vulnerabilidades técnicas de la infraestructura tecnológica de la APP, a cargo de un tercero independiente certificado, con una periodicidad de al menos una vez por gestión, así como cuando existan cambios significativos en ésta;
5. **Sistemas de Detección de Fraude:** La obligación de que la plataforma de gestión de pagos a ser utilizada, para la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, cuente con sistemas de prevención, detección y gestión de fraudes originados al interior o exterior de la APP, los cuales consideren al menos las siguientes características:
 - a. Monitoreo en tiempo real;
 - b. Análisis de comportamiento de los usuarios;
 - c. Modelos predictivos;
 - d. Detección de anomalías;
 - e. Alertas y notificaciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

6. **Términos y condiciones:** La obligación de que la APP comunique a sus usuarios los términos y condiciones de uso, previo al pago de bienes o servicios, detallando cuando menos lo siguiente:
 - a. Responsabilidades aplicables a cada parte, por pérdidas originadas en fallas en la prestación del servicio, que en ningún caso debe ser asumida por el consumidor financiero;
 - b. Procedimientos para que el usuario pueda finalizar la suscripción del servicio, los cuales no deben incluir requisitos mayores a aquellos para la aceptación del mismo y puedan ser ejecutados de manera expedita cuando lo solicite;
 - c. Derecho de los clientes a presentar reclamos cuando se vean afectados por deficiencias en la provisión del servicio, detallando las formalidades que deben ser cumplidas y los plazos definidos para cada parte interesada;
 - d. Descripción del servicio y su grado de disponibilidad;
 - e. Tarifas, comisiones y otros cargos a ser aplicados, según corresponda;
 - f. Prohibiciones y restricciones en el uso del servicio;
 - g. Causales para la suspensión del servicio;
 - h. Alcance geográfico para la provisión del servicio;
 - i. Obligaciones de la APP para la provisión del servicio;
 - j. Jurisdicción aplicable en caso de requerirse una instancia de arbitraje.
7. **Incumplimiento del establecimiento afiliado:** Determinación del procedimiento que se aplicará en caso de que el establecimiento afiliado no cumpla con el servicio contratado o con la entrega del producto adquirido;
8. **Información a ser recabada:** Restricción de que solamente podrá recabar información estrictamente necesaria para la prestación del servicio de Pasarela de Pagos;
9. **Prohibición del uso de información para otros fines:** La limitación de que no puede utilizar la información de los clientes de la entidad supervisada para fines diferentes a la prestación del servicio de Pasarela de Pagos, así como de revelar, divulgar o compartir con terceros la información de los usuarios financieros;
10. **Confidencialidad:** Establecimiento de la obligación de la APP de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes, inclusive después de la finalización de la relación contractual;
11. **Evaluación de la APP:** Determinación de que la APP podrá ser examinada por la entidad supervisada, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en el contrato;
12. **Resolución de Controversias:** Establecimiento de las instancias responsables de resolver las controversias resultantes de fallos en la prestación del servicio;
13. **Respuesta a reclamos:** Atención de los reclamos presentados por los usuarios de la APP;
14. **Liquidación de Fondos:** Liquidación de fondos a comercios y establecimientos afiliados al servicio de Pasarela de Pagos, a realizarse en un plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 15. Restitución de Fondos:** En el caso de que existan pérdidas originadas por fallas atribuibles a la APP, la restitución de los fondos afectados debe realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos;
- 16. Mecanismos de Cobertura:** Establecimiento de mecanismos de cobertura que garanticen la restitución de fondos a los clientes, en el caso de que se materialicen eventos de fraude durante la prestación del servicio de Pasarela de Pagos;
- 17. Acuerdo de Nivel de Servicio:** Suscripción de Acuerdo de Nivel de Servicio;
- 18. Información Estadística:** Establecimiento de que la APP proporcione información estadística a requerimiento de ASFI, a efectos de realizar estudios e investigaciones sobre el sistema de pagos;
- 19. Condiciones justas, recíprocas y equitativas:** Establecimiento de condiciones justas, recíprocas y equitativas en la prestación de los servicios de Pasarela de Pagos, especificando derechos, responsabilidades y obligaciones de los intervinientes del contrato;
- 20. Plazo de vigencia:** Determinación del periodo de tiempo durante el cual el contrato es legalmente efectivo y aplicable;
- 21. Causales de rescisión:** Detalle de las circunstancias o situaciones que permitan a una de las partes intervinientes concluir anticipadamente la vigencia del contrato.