



**BANCO CENTRAL**  
REPÚBLICA DOMINICANA

**INSTRUCTIVO**

**PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y  
CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO**

**Santo Domingo, D.N.  
Julio de 2021**

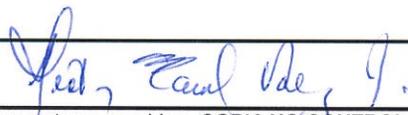


## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

### I. Base Legal

- a) Tratado sobre Sistemas de Pagos y Liquidación de Valores de Centroamérica y República Dominicana, suscrito el 29 de junio de 2006 y ratificado mediante Resolución núm. 455-08 dictada por el Congreso Nacional el 7 de octubre de 2008, y promulgado por el Poder Ejecutivo el 27 de octubre de 2008.
- b) Ley núm.126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, de fecha 4 de septiembre del 2002, y su Reglamento de Aplicación aprobado mediante Decreto No.335-03 de fecha 8 de abril del 2003.
- c) Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002 y sus modificaciones.
- d) Ley núm.107-13 Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 6 de agosto de 2013.
- e) Ley núm.172-13 que tiene por objeto la Protección Integral de los Datos Personales Asentados en Archivos, Registros Públicos, Bancos de Datos u Otros Medios Técnicos de Tratamiento de Datos Destinados a Dar Informes, sean estos Públicos o Privados, de fecha 13 de diciembre del 2013.
- f) Ley núm. 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, de fecha 1ro. de junio del 2017.
- g) Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera, aprobado mediante las Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 12 de julio de 2012.
- h) Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante la Primera Resolución de la Junta Monetaria del 5 de febrero del 2015 y su modificación.
- i) Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información, aprobado mediante la Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 1ro. de noviembre de 2018.
- j) Reglamento de Sistemas de Pago, aprobado mediante la Segunda Resolución de la Junta Monetaria del 29 de enero de 2021.
- k) Instructivo del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), aprobado por el Banco Central el 1ro. de mayo de 2008, y sus modificaciones.
- l) Instructivo sobre Debida Diligencia de la Superintendencia de Bancos, aprobado por la Circular No. 012/17 de fecha 12 de diciembre de 2017.
- m) Instructivo para el cumplimiento del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información, aprobado por el Banco Central el 11 de noviembre de 2019.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 1 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- n) Principios Aplicables a las Infraestructuras del Mercado Financiero, adoptados por el Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado (CPMI, por sus siglas en inglés) del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés), y el Comité Técnico de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés) de abril del 2012.

### II. Aspectos Generales

#### II.I Objeto

1. Este Instructivo tiene por objeto establecer las normas, lineamientos y procedimientos de autorización aplicables a las entidades de pago electrónico, así como los requerimientos operativos y tecnológicos para la gestión de la cuenta de pago electrónico por parte de dichas entidades y las entidades de intermediación financiera.

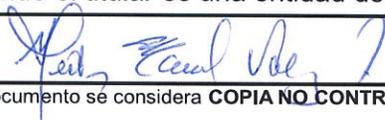
#### II.II Alcance

2. Las disposiciones contenidas en el presente Instructivo, comprenden los lineamientos mínimos que deben cumplir la entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera que gestione cuentas de pago electrónico.

### III. Definiciones

3. Para los efectos de este Instructivo, los términos y conceptos que se detallan a continuación, tendrán el significado siguiente:
  - a) **Agente de Pago Electrónico:** Persona física o jurídica contratada por las entidades de pago electrónico o las entidades de intermediación financiera, para realizar a nombre y por cuenta de estas, las operaciones con cuenta de pago electrónico;
  - b) **Beneficiario:** Persona física o jurídica receptora de los fondos que hayan sido objeto de una instrucción de orden de pago;
  - c) **Compensación:** Proceso de transmisión, conciliación, y en algunos casos, confirmación de órdenes de pago o instrucciones de transferencia de valores negociables previo a la liquidación, posiblemente incluyendo el neteo de instrucciones y el establecimiento de posiciones finales para la liquidación;
  - d) **Credencial de Pago:** Código, número de identificación u otra credencial vinculada a una cuenta o instrumento de pago electrónico, que habilita a su titular a hacer transacciones usando plataformas de pago;
  - e) **Cuenta Corriente en Banco Central:** Cuenta de depósito a la vista en el Banco Central a favor de una entidad de intermediación financiera u otra entidad autorizada por la Junta Monetaria, con el fin de efectuar operaciones correspondientes a los sistemas de pago o de liquidación de valores, aplicación de sanciones, entre otras. Igualmente contiene los fondos de encaje legal cuando el titular es una entidad de intermediación financiera;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 2 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- f) **Cuenta de Pago Electrónico:** Credencial de pago a favor de un cliente de una entidad de pago electrónico o de una entidad de intermediación financiera, en la cual se encuentra almacenado un determinado importe, considerado como dinero electrónico, que no constituye un depósito;
- g) **Dinero Electrónico:** Valor monetario que permite realizar pagos, representado por un crédito exigible a su emisor, expresado en las unidades de moneda recibidas, con su registro correspondiente y almacenado en medios electrónicos o magnéticos;
- h) **Entidad de Apoyo:** Empresa impresora de cheques, proveedor de escáner y software, así como cualquier otra empresa proveedora de servicios y equipos críticos a proveedores de servicios de pago y participantes del SIPARD, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 41 de la Ley Monetaria y Financiera;
- i) **Entidad de Intermediación Financiera:** Persona jurídica autorizada por la Junta Monetaria al amparo de la Ley Monetaria y Financiera, a realizar de forma habitual captación de fondos del público con el objeto de cederlos a terceros, cualquiera que sea el tipo o la denominación del instrumento de captación o cesión utilizado, así como otras operaciones y servicios previstos en la referida Ley;
- j) **Entidad de Pago Electrónico:** Sociedad de objeto exclusivo autorizada por la Junta Monetaria para proveer servicios de pago mediante cuentas de pago electrónico a través de soluciones tecnológicas;
- k) **Fuerza Mayor:** Cualquier evento o situación, fuerza y acontecimiento irresistible, imprevisible, inevitable y exterior, que escape al control de cualquiera de las partes e imposibilite el cumplimiento de las obligaciones asumidas, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos de autoridades gubernamentales o militares, los casos de excepción previstos por la Constitución de la República, regulaciones o requerimientos gubernamentales, epidemias, guerras, actos de terrorismo, ciberataques, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, accidentes, catástrofes, inundaciones u otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo;
- l) **Instrumento de Pago:** Medio físico o electrónico que permite a su poseedor o usuario transferir fondos en sustitución del uso del efectivo;
- m) **Liquidación:** Acto que cancela obligaciones con respecto a transferencias de fondos o de valores negociables entre dos o más partes;
- n) **Orden de Pago:** Instrucción dada por un participante que tenga por objeto poner fondos a disposición de un destinatario final o, asumir o cancelar una obligación de pago, tal y como se defina en las normas de funcionamiento de un sistema de pago;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 3 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- o) **Ordenante:** Persona física o jurídica titular de una cuenta o instrumento de pago que inicia una instrucción de orden de pago;
- p) **Participante:** Entidad que posee una cuenta corriente en el Banco Central y se encuentra interconectada a uno o varios sistemas de pago o de liquidación de valores, así como la entidad que, a través de otro participante, forma parte de un sistema de pago o de liquidación de valores;
- q) **Proveedor de Servicios de Pago:** Entidad que proporciona servicios de pago, tales como entidad de intermediación financiera, administrador de un sistema de pago, entidad de pago electrónico, empresa de adquirencia o adquirente, agregador de pago y administrador de una red de cajeros automáticos;
- r) **Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR):** Sistema de pago del Banco Central, a través del cual los participantes pueden realizar transferencias de fondos entre sí y con el Banco Central, así como liquidar las instrucciones u órdenes de pago, en forma continua, en tiempo real y términos brutos, es decir, transacción a transacción, en sus cuentas corrientes en el Banco Central;
- s) **Sistema de Pago:** Conjunto de instrumentos, procedimientos y reglas para la transferencia de fondos entre participantes, que incluye a los participantes y la entidad que lo opera;
- t) **Sistema de Pago y Liquidación de Valores de la República Dominicana (SIPARD):** Servicio público de titularidad exclusiva del Banco Central, compuesto por los diferentes sistemas de pago y liquidación de valores reconocidos, y al cual se encuentran adscritas todas las entidades de intermediación financiera, así como otras entidades debidamente autorizadas;
- u) **Transferencias Electrónicas de Fondos:** Son las transferencias de fondos realizadas por medios electrónicos;
- v) **Transferencias de Fondos:** Instrucciones dadas por un participante, por cuenta propia o de terceros, que originan cargos o abonos de dinero en cuentas, tales como traspaso de fondos de una cuenta a otra, órdenes de pago para abonar cuentas de terceros, giros de dinero y otros; y
- w) **Usuario de Servicios de Pago:** Persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiario o ambos.

### IV. Autorización para operar como entidad de pago electrónico

- 4. La solicitud de autorización para ofrecer servicios como entidad de pago electrónico, deberá estar acompañada de la documentación requerida en el artículo 15 del Reglamento de Sistemas de Pago. En caso de encontrarse dicha solicitud completa y conforme a la regulación, el Banco Central presentará los resultados y recomendaciones correspondientes a la consideración de la Junta Monetaria.

**Párrafo I:** La evaluación de la documentación recibida deberá completarse dentro del

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 4 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Si la documentación depositada se encuentra incompleta o presenta errores, el solicitante dispondrá de un plazo no mayor de 30 (treinta) días calendario contados a partir de su notificación por parte del Banco Central, para realizar las correcciones correspondientes a dicha solicitud.

**Párrafo II:** En el caso de que la documentación presentada en segunda ocasión se encuentre incompleta o presente errores, el solicitante contará con un plazo adicional no mayor de 30 (treinta) días calendario, contados a partir de su notificación por el Banco Central, para el envío de correcciones o documentación faltante, según le haya sido requerido.

**Párrafo III:** En el caso de que la tercera remisión no contenga las correcciones de lugar o presente errores adicionales, el Banco Central notificará a la sociedad solicitante que su solicitud no ha sido admitida. Dicha entidad podrá reiniciar el proceso luego de transcurrido 6 (seis) meses de la última notificación recibida del Banco Central.

**Párrafo IV:** Los plazos previstos en los párrafos anteriores podrán ser suspendidos por el Banco Central o a requerimiento de la parte solicitante, en casos de eventos de fuerza mayor presentados en cualquier etapa de las descritas anteriormente, que impidan o dificulten la obtención o presentación de los documentos requeridos para la autorización. En caso de requerimiento de la parte solicitante, el Banco Central otorgará la no objeción a la solicitud de suspensión cuando aplique. Una vez cese el impedimento, el Banco Central podrá decidir la reanudación de los plazos, o el solicitante requerir mediante comunicación al Banco Central la reanudación del proceso.

5. La sociedad interesada en ofrecer los servicios de entidad de pago electrónico, en adición a la documentación requerida en el artículo 15 del Reglamento de Sistemas de Pago, deberá anexar a su solicitud la documentación indicada a continuación, relativa a sus accionistas o socios fundadores con una participación accionaria cuyo valor nominal sea igual o supere el 20% (veinte por ciento):

a) Para personas físicas:

- i. Declaración patrimonial certificada por un auditor independiente;
- ii. Copia certificada de la última declaración impositiva; y,
- iii. Declaración jurada de no encontrarse en situación de quiebra o de insolvencia con una descripción de la fuente de recursos para la adquisición de las acciones.

b) Para personas jurídicas:

- i. Estados financieros auditados, de los 2 (dos) últimos ejercicios contables, acompañados de las memorias respectivas;
- ii. Dos referencias bancarias; y,

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 5 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

iii. Poder otorgado para ser representada como accionista.

### V. Determinación del aumento del capital pagado mínimo de la entidad de pago electrónico

6. El Banco Central mantendrá un seguimiento diario al balance o saldo total de las cuentas de pago electrónico gestionadas por cada entidad de pago electrónico para determinar las adecuaciones de capital necesarias.
7. Asimismo, evaluará de manera semestral el balance promedio del total de las cuentas de pago electrónico gestionadas por la entidad de pago electrónico. Cuando el capital pagado de la sociedad sea inferior al veinte por ciento (20%) del referido promedio, notificará a la entidad sobre el nuevo capital pagado mínimo requerido, otorgando un plazo de cumplimiento de 60 (sesenta) días calendario, contados a partir de la notificación del citado requerimiento.

### VI. Contenido mínimo de las normas de funcionamiento

8. Las normas de funcionamiento de la entidad de pago electrónico deberán contener al menos los aspectos siguientes:
  - a) **Descripción y alcance del servicio prestado:** detallando la forma en que será ofrecida la cuenta de pago electrónico, el esquema o flujo de procesos para la habilitación de órdenes de pago, así como las funcionalidades disponibles para los usuarios a través de dicha cuenta;
  - b) **Descripción de los derechos, obligaciones y responsabilidades de la entidad de pago electrónico y del agente de pago electrónico:** con la explicación detallada del tipo de relación contractual al que estarán sujetas las partes dentro del esquema operativo del servicio;
  - c) **Requisitos técnicos a ser cumplidos por el agente de pago electrónico:** desarrollados de manera objetiva y no discriminatoria, presentando los requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo los aspectos y estándares de seguridad exigidos para la prestación del servicio;
  - d) **Descripción del proceso de emisión, fondeo y recarga de la cuenta de pago electrónico:** contemplando todas las modalidades de ejecución de estas operaciones, así como el flujograma del proceso correspondiente en cada caso;
  - e) **Mecanismos usados para la administración de los riesgos de liquidez, legal y operativo:** especificando las herramientas, procesos o metodologías que serán utilizados para mitigar el impacto de los eventos de riesgo sobre el servicio y la gestión de la sociedad;
  - f) **Programa de gestión de riesgo actualizado:** alineado con la descripción y alcance del servicio, que contemple mecanismos de contingencia y continuidad de negocio, así como las evaluaciones periódicas necesarias para verificar su

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 6 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

efectividad, idoneidad y resultados;

- g) **Mecanismos diseñados para los casos de incumplimiento de las normas de funcionamiento, la resolución de incidencias y conflictos:** que contemplen la posibilidad de suspensión temporal o definitiva del agente de pago electrónico cuya situación pueda poner en riesgo el correcto funcionamiento del esquema del servicio;
- h) **Procedimiento para los casos de suspensión o terminación de la relación contractual con el agente de pago electrónico:** incluyendo su desconexión inmediata de los servicios por incumplimiento de las normas de funcionamiento, así como por un procedimiento de ejecución de embargo, litis, reestructuración, disolución o liquidación o cualquier otro procedimiento de similar naturaleza;
- i) **Descripción de las tarifas, comisiones o cualquier otro cargo aplicable a los productos y servicios:** contemplando la notificación de estas a los usuarios al momento de la contratación del servicio, así como su comunicación en caso de modificación, por lo menos 30 (treinta) días calendario antes de su entrada en vigencia. Asimismo, deberán incluir la publicación de manera detallada de estas tarifas y comisiones en la página web oficial, y cualquier otro medio de comunicación utilizado por la entidad de pago electrónico. También deberán informar al Banco Central la modificación de dichas tarifas, comisiones o cualquier otro cargo, 30 (treinta) días calendario previo a su entrada en vigencia; y,
- j) **Mecanismos para el tratamiento de operaciones sospechosas:** que incluyan las medidas preventivas, de control y seguimiento a implementar por la entidad de pago electrónico para la detección y respuesta de casos de transacciones que no hayan sido efectuadas por el usuario o no reconocidas por este, así como de las operaciones que puedan estar relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo de conformidad con la legislación aplicable.

### VII. Requisitos tecnológicos

- 9. La entidad de pago electrónico deberá contar con una plataforma tecnológica que le permita la actualización permanente de sus sistemas, garantice la seguridad de procesamiento de la información e implemente de forma efectiva los requerimientos que se presentan a continuación:
  - a) Lineamientos generales de políticas de seguridad cibernética y de la información:
    - i. Segregación de responsabilidades;
    - ii. Estructura de gestión y de accesos al sistema;
    - iii. Cifrado de información;
    - iv. Esquema de autenticación seguro;
    - v. Protocolos de conexión y autenticación para el procesamiento de transacciones.
    - vi. Gestión de la red interna y externa;
    - vii. Gestión de eventos e incidentes;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 7 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- viii. Verificación y control de la exposición al Internet (firewall, sistema de detección de intrusiones (IDS), sistema de prevención de instrucciones (IPS), filtros, etc.), así como la utilización adecuada de herramientas como antivirus, antispyware, malware y adware;
  - ix. Gestión de cambios;
  - x. Procedimientos de respaldo que contemplen pruebas de recuperación;
  - xi. Auditabilidad, generación de logs de eventos y monitoreo activo; y,
  - xii. Gestión y remediación de vulnerabilidades.
- b) Línea de internet redundante de proveedores distintos;
- c) IP pública estática para conexión a los sistemas del Banco Central;
- d) Gobernanza de seguridad cibernética y de la información: La entidad de pago electrónico deberá contar con un programa de seguridad cibernética y de la información, que considere de manera enunciativa pero no limitativa, los aspectos siguientes:
- i. Estructura de gobernanza, políticas y procedimientos de seguridad cibernética y de la información, que den cobertura a los principales aspectos de la información garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta; y,
  - ii. Políticas de privacidad de la información.
- e) Contar con personal técnico y operativo suficiente y capaz para un eficiente funcionamiento de su plataforma tecnológica y procesamiento de las operaciones;
- f) Capacidad de identificar y disponer de información sobre fraudes internos y externos y la capacidad de constituir, incrementar o modificar controles;
- g) Contar con una plataforma de soporte técnico y funcional para los agentes de pago electrónico y los usuarios del servicio; y,
- h) Cumplir con los requerimientos sobre conexiones y comunicaciones, así como seguridad y contingencia, establecidos en el Instructivo del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (Sistema LBTR).

**Párrafo:** La entidad de pago electrónico contará con un plazo de hasta seis (6) meses a partir del inicio de sus operaciones a fin de cumplir con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información y su instructivo de aplicación.

10. Los requisitos mínimos tecnológicos desarrollados por esta sección, así como los establecidos por los literales a), b) y c) del artículo 9 del Reglamento de Sistemas de Pago podrán ser completados por la sociedad interesada en ofrecer el servicio durante el proceso de evaluación de la documentación presentada, previo al sometimiento de la solicitud a la Junta Monetaria.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 8 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

11. Las plataformas tecnológicas, los sistemas y las credenciales de cuentas de pago electrónico deberán permitir su interoperabilidad y cumplir con los requisitos de seguridad suficientes para la ejecución de órdenes de pago.
12. La entidad de pago electrónico deberá asegurarse de que las entidades de apoyo contratadas mantengan el cumplimiento de los requerimientos indicados en el artículo 18 del Reglamento de Sistemas de Pago. El Banco Central podrá solicitar la documentación que avale el cumplimiento de esta verificación.

**Párrafo:** En caso de cualquier falla o inconveniente en el servicio ofrecido por la entidad de apoyo contratada, la entidad de pago electrónico será responsable frente al Banco Central de las consecuencias que los mismos puedan conllevar.

### VIII. Sobre la cuenta de pago electrónico

13. Las cuentas de pago electrónico serán emitidas y gestionadas en moneda nacional a favor de una persona física o jurídica. La entidad de pago electrónico o entidad de intermediación financiera que ofrezca el servicio deberá, al momento de enrolar los usuarios, requerir al menos los datos siguientes:

- a) Nombre y apellido en el caso de persona física o razón social en el caso de persona jurídica;
- b) Número de la cédula de identidad y electoral para los nacionales dominicanos o Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) en caso de personas jurídicas;
- c) En caso de una persona física extranjera residente, se requerirá un documento migratorio permanente o temporal, emitido por la autoridad competente, así como su número de pasaporte vigente, registrando también su nacionalidad y fecha de nacimiento; y,
- d) En caso de una persona física extranjera no residente se requerirá el número del documento que acredite su estatus migratorio o documento de identificación del país de origen, así como su número de pasaporte vigente, nacionalidad y fecha de nacimiento.

**Párrafo:** La información suministrada por el usuario debe ser verificada, confirmada y almacenada por la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera, mediante procesos de validación y registro que garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos del solicitante.

14. La credencial de pago de desarrollo propio de la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera u operada mediante acuerdo con otra empresa que gestione credenciales de pago, podrá estar conformada por lo siguiente:

- a) Códigos alfanuméricos;
- b) Cédula de identidad y electoral, Registro Nacional de Contribuyente, número de

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 9 de 21

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

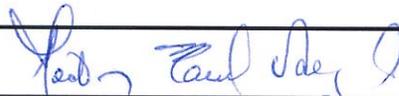
pasaporte o cualquier otro número de identificación válido;

- c) Dirección de correo electrónico; y,
- d) Número de teléfono.

**Párrafo:** Las soluciones tecnológicas que soportarán el acceso y uso de estas credenciales podrán contemplar aplicativos móviles, portales web u otros similares, así como su asociación adicional a dispositivos físicos que permitan la realización de pagos por proximidad.

15. La entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera deberá contar con mecanismos que garanticen la aceptación y consentimiento de las condiciones del servicio por parte del usuario.
16. La entidad de intermediación financiera interesada en gestionar cuentas de pago electrónico deberá contar con un esquema de funcionamiento que cumpla con los requerimientos mínimos de las normas de funcionamiento establecidos en los literales a) y d) del artículo 16 del Reglamento de Sistemas de Pago y los literales a) y d) del numeral 8 de este Instructivo.
17. La entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera deberán observar el cumplimiento de los requisitos contemplados en el Instructivo sobre Debida Diligencia de la Superintendencia de Bancos y otras disposiciones aplicables determinadas por ese organismo supervisor.
18. Las soluciones tecnológicas de gestión de la cuenta de pago electrónico deberán permitir el almacenamiento de información sobre la misma y las transacciones realizadas de forma detallada, completa y accesible, durante un período de tiempo razonable, y que permita la descarga sin cambios de dicha información almacenada, contemplando, de manera no limitativa, lo siguiente:
  - a) Saldo o balance actual en la cuenta de pago electrónico, diferenciando el balance disponible para uso y el pendiente de acreditación o en tránsito;
  - b) Disponibilidad respecto al límite de emisión o fondeo permitido dentro del período de 30 (treinta) días calendario en que se encuentre, así como las notificaciones al usuario cuando este tope sea alcanzado;
  - c) Historial de transacciones, que abarque como mínimo operaciones realizadas durante los últimos 3 (tres) meses;
  - d) Operaciones permitidas;
  - e) Tarifas, comisiones, e impuestos aplicables; y,
  - f) Registros de accesos, alertas de uso y notificación de transacciones.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 10 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

19. Las soluciones tecnológicas deberán contar con:

- a) Capacidad de registrar y reflejar en tiempo real o diferido, en su correspondiente categoría de disponibilidad o tránsito, los débitos y créditos producto de las transacciones que realice o reciba su titular;
- b) Mecanismos de revisión previa, en función a normas internas de prevención de fraude y lavado de activos y financiamiento de terrorismo;
- c) Observar mecanismos de notificación y debida información al usuario en cuanto al estatus de su operación o solicitud de servicio, así como el tiempo estimado de resolución; y,
- d) Capacidad de rechazar el fondeo de cuentas cuando exceda el límite establecido para el usuario.

20. El servicio de gestión de la cuenta de pago electrónico no podrá requerir balances mínimos y el instrumento de pago no permitirá sobregiros en caso de fondos insuficientes para realizar una operación. En este último caso, la orden de pago será rechazada.

21. La cuenta de pago electrónico será habilitada inmediatamente después de cumplidos los requisitos de información y aceptación. La entidad proveedora del servicio deberá suministrar al usuario el comprobante físico o digital de apertura y recepción de fondos.

22. Los fondos dispuestos por el titular estarán accesibles en todo momento para la realización de las operaciones y servicios permitidos para cuentas de pago electrónico, así como para el reembolso del balance disponible en caso de cierre de la misma. Dichas cuentas tendrán carácter de imprescriptibles, por lo que la entidad de intermediación financiera o entidad de pago electrónico no podrá disponer de los fondos en caso de no ser utilizados.

23. La disponibilidad en la cuenta de pago electrónico por fondeos realizados mediante otros instrumentos de pago que contemplen acreditación diferida, deberá efectuarse en los plazos máximos siguientes:

- a) A más tardar 2 (dos) horas luego de su liquidación, cuando se abonen a través de instrumentos de pagos electrónicos; y,
- b) A más tardar 30 (treinta) minutos luego de la acreditación del cheque en la cuenta bancaria de la entidad de pago electrónico que provea el servicio.

24. La entidad de pago electrónico que desee ofrecer otros servicios relacionados con la gestión de cuenta de pago electrónico, deberá presentar una solicitud de no objeción dirigida al Banco Central, incluyendo lo siguiente:

- a) Descripción detallada del servicio;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 11 de 21

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- b) Esquema de funcionamiento e interacción con la cuenta de pago electrónico;
- c) Condiciones del servicio;
- d) Comisiones o tarifas, en caso de que las contemple;
- e) Inversión requerida;
- f) Proveedores o entidades de apoyo relacionadas; y,
- g) Tiempo de implementación.

**25.** La entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera deberán llevar un registro de cuentas de pago electrónico, y sus movimientos, que permita identificar a cada titular y el balance que mantenga con la entidad.

**26.** Previo a la gestión de cuentas de pago electrónico por parte de la entidad de pago electrónico, esta deberá mantener en su cuenta corriente en Banco Central los fondos correspondientes a la cuenta de pago electrónico a ser gestionada, así como cumplir con los aspectos siguientes:

- a) La provisión de fondos en la cuenta corriente en el Banco Central será realizada mediante transferencias electrónicas de fondos;
- b) La cuenta corriente de la entidad de pago electrónico en el Banco Central podrá ser debitada en caso de superávit respecto a los balances de las cuentas de pago electrónico gestionadas, como resultado del proceso de compensación en sistemas de pago en que participe y en el caso de cese de operaciones del servicio;
- c) La entidad de pago electrónico deberá mantener conciliaciones de cuentas, de manera que los fondos dispuestos a favor de sus usuarios se correspondan con el balance en su cuenta corriente en Banco Central y los recursos previamente depositados para garantizar los fondos de las cuentas de pago electrónico gestionadas; y,
- d) La entidad de pago electrónico deberá reportar diariamente al Banco Central, a través de los mecanismos que este disponga, las informaciones relativas a la habilitación de cuentas de pago electrónico, el fondeo y los retiros realizados por sus usuarios, así como el balance o saldo total a favor de estos.

**Párrafo I:** El monto de los recursos a ser inicialmente depositado por cada entidad de pago electrónico para fines de respaldo de sus operaciones será determinado en el proceso de evaluación de la solicitud de autorización para operar como entidad de pago electrónico, para lo cual deberá presentar al Banco Central su modelo de negocios que contenga proyecciones futuras y alcance estimado del servicio a mediano plazo. El monto determinado deberá ser cubierto en su totalidad con posterioridad a la autorización de la Junta Monetaria y previo a la entrada en funcionamiento de dicha entidad.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 12 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

**Párrafo II:** El Banco Central podrá disponer el incremento o disminución del monto inicialmente depositado por la entidad de pago electrónico en su cuenta corriente en Banco Central, en proporción a las variaciones en las cuentas de pago electrónico gestionadas, tales como: balances dispuestos a favor de usuarios, volumen y valor de operaciones habituales de los usuarios.

### IX. Cuentas de pago electrónico inactivas o abandonadas

27. En el caso del fallecimiento del usuario de la cuenta de pago electrónico, inactividad o abandono de dicha cuenta, para las entidades de intermediación financiera regirá el procedimiento establecido en el Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas.

28. La entidad de pago electrónico deberá contar con mecanismos que le permitan dar seguimiento y administrar de forma transparente los fondos de las cuentas de pago electrónico que se encuentren inactivas, debiendo mantener un registro especial, que incluya como mínimo lo siguiente:

- a) Nombre y apellido en el caso de persona física o razón social en el caso de persona jurídica;
- b) Número de la cédula de identidad y electoral, Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) en caso de personas jurídicas o cualquier otra documentación válida; y,
- c) Última fecha de fondeo o retiro.

29. El registro al que se refiere el inciso precedente será utilizado por la entidad de pago electrónico para realizar la clasificación y contabilización de las cuentas de pago electrónico inactivas y/o abandonadas de acuerdo a la clasificación siguiente:

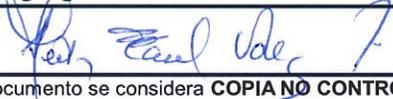
- a) Cuentas inactivas por un plazo de 3 (tres) años hasta menos de 10 (diez) años; y,
- b) Cuentas inactivas por un plazo mayor a 10 (diez) años o más, correspondientes a las cuentas abandonadas.

30. Una vez clasificada y registrada la cuenta de pago electrónico como inactiva, la entidad de pago electrónico no podrá establecer procedimientos de cobro de comisiones y tarifas, sobre el balance reflejado en la cuenta de pago electrónico que no tengan movimiento por parte de su titular.

31. Será responsabilidad de la entidad de pago electrónico lo siguiente:

- a) Informar semestralmente al Banco Central sobre la cantidad, valor y el estado de las cuentas de pago electrónico inactivas y/o abandonadas;
- b) Remitir al Banco Central un archivo electrónico sobre la composición de los montos de las cuentas inactivas y/o abandonadas al cierre de cada semestre desagregadas de conformidad a los plazos indicados en el numeral 29;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 13 de 21

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- c) Publicar en su página de Internet, la lista de las cuentas inactivas que tengan 10 (diez) años al cierre de cada mes, debiendo especificar en orden alfabético el nombre del titular y número de cuenta de pago electrónico, indicando que al término de 6 (seis) meses contados a partir de la publicación, estos saldos serán transferidos al Banco Central, pudiendo obtener el titular y/o beneficiarios, más informaciones sobre dichas cuentas en la página web de la entidad;
- d) Realizar de forma activa las gestiones de lugar a fin de localizar el titular de la cuenta que se encuentran en estado de inactividad; y,
- e) Transferir al Banco Central semestralmente, en los primeros cinco (5) días calendario, los saldos de las cuentas de pago electrónico inactivas y/o abandonadas.

**32.** El Banco Central contará con un mecanismo para el registro y control de los saldos transferidos de cuentas de pago electrónico inactivas y/o abandonadas.

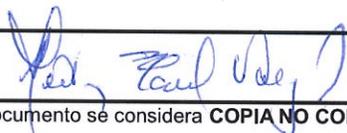
**Párrafo I:** Dentro del plazo de 10 (diez) años, contados a partir de la fecha de la transferencia de los saldos de las cuentas abandonadas al Banco Central, el titular podrá reclamarlas al Banco Central con la documentación correspondiente, pudiendo el Banco Central consultar y/o validar con la entidad de pago electrónico original o su continuador jurídico en caso de que proceda.

**Párrafo II:** El Banco Central deberá restituir al titular y/o dueño de los fondos a que se refiere el párrafo anterior, siempre que sean reclamados dentro del plazo de 10 (diez) años siguientes a la fecha en que le fueron transferidos.

### **X. Requerimientos de auditorías a la entidad de pago electrónico**

- 33.** La entidad de pago electrónico deberá realizar el cierre de ejercicio contable al 31 de diciembre de cada año, asimismo los estados financieros auditados deberán ser remitidos anualmente al Banco Central a más tardar el 30 de abril del año siguiente.
- 34.** La entidad de pago electrónico deberá elaborar los estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs) y el auditor es responsable de realizar la auditoría de los mismos conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).
- 35.** Los auditores externos deberán verificar la separación entre los fondos mantenidos por los usuarios en cuentas de pago electrónico y los correspondientes al patrimonio de la sociedad que gestiona el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Sistemas de Pago.
- 36.** El informe de auditoría de cumplimiento de los requerimientos funcionales, técnicos y operacionales requerido en el artículo 15 literal d) y el artículo 17 literal m) del Reglamento de Sistemas de Pago, deberán al menos considerar los aspectos siguientes:

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 14 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- a) Cumplimiento de los requerimientos tecnológicos de la entidad de pago electrónico indicados en la sección VIII de este Instructivo;
- b) Efectividad de los mecanismos para la administración de los riesgos de liquidez, legales y operativos;
- c) Cumplimiento de las normas de funcionamiento con las disposiciones establecidas en el artículo 16 del Reglamento de Sistemas de Pago y la sección VII de este Instructivo;
- d) Cumplimiento de las obligaciones señaladas en el artículo 17 del Reglamento de Sistemas de Pago; y,
- e) Disponibilidad de un plan de continuidad de negocio adecuado para respuesta ante incidentes de riesgo, así como ante ocurrencia de casos de fuerza mayor.

**Párrafo:** Los informes de auditoría de cumplimiento deberán ser realizados conforme a los estándares de la Norma Internacional de Servicios Relacionados (NISR 4400). Dichos informes serán remitidos cada 2 (dos) años al Banco Central y presentados a más tardar 90 (noventa) días calendario, luego de la fecha de corte del 30 de junio del año calendario correspondiente.

**37.** Los informes de auditoría de cumplimiento deberán incluir, de manera no limitativa, lo siguiente:

- a) Criterio de selección de muestras, procedimientos y alcance aplicados a las cuentas, proceso y/o áreas físicas revisadas de las mismas;
- b) Aspectos no auditados y su justificación;
- c) Conclusiones de la auditoría; y,
- d) Resumen pormenorizado de los ajustes recomendados.

**38.** El Banco Central haciendo uso de plataformas tecnológicas, podrá realizar evaluaciones sobre cumplimiento de los requerimientos funcionales, técnicos y operacionales exigidos a la entidad de pago electrónico.

### **XI. Agente de pago electrónico**

**39.** Para la contratación de agentes de pago electrónico, la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera deberá remitir al Banco Central una solicitud de no objeción, anexando la documentación siguiente:

- a) Cuando se trate de personas jurídicas:
  - i. Copia de los estatutos sociales y demás documentos constitutivos y sus modificaciones, debidamente registrados conforme a la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 15 de 21

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- ii. Copia del Certificado de Registro Mercantil emitido por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente;
  - iii. Copia de las cédulas de identidad y electoral o pasaportes de los accionistas;
  - iv. En caso que una persona jurídica posea una participación accionaria igual o superior el 20% (veinte por ciento) del capital suscrito y pagado de la sociedad deberá presentar la documentación requerida por los incisos i), ii) y iii) de este literal, de los accionistas y los miembros del consejo de administración de esa persona jurídica accionista de la sociedad a registrar. En los casos en que esta persona jurídica accionista de la sociedad también posea accionistas mayoritarios que sean igualmente sociedades, depositará los mismos documentos, antes indicados, de sus accionistas y miembros del consejo de administración, hasta la identificación de las personas físicas que ostenten la propiedad o ejerzan su control;
  - v. Documento emitido por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) donde se evidencie que se encuentra registrado con un número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC) y, en los casos aplicables, certificación de que dicha sociedad está al día con todas sus obligaciones tributarias; y,
  - vi. Copia del contrato de servicios suscrito entre la entidad de pago electrónico o entidad de intermediación financiera y la sociedad que operará como agente de pago electrónico.
- b) Cuando se trate de una persona física, la entidad de pago electrónico o entidad de intermediación financiera depositará en el Banco Central la documentación siguiente:
- i. Copia de la cédula de identidad y electoral o pasaporte;
  - ii. Certificado de no antecedentes penales vigente, emitido por la Procuraduría General de la República; y,
  - iii. Copia del contrato de servicios suscrito entre la entidad de pago electrónico o entidad de intermediación financiera y el individuo que operará como agente de pago electrónico.
- c) Los subagentes bancarios registrados en la Superintendencia de Bancos, podrán fungir como agente de pago electrónico de la entidad de intermediación financiera con la que haya celebrado un contrato. En el caso de la entidad de pago electrónico, podrá registrar dichos subagentes mediante la remisión al Banco Central de copia del contrato suscrito;
- d) La entidad de pago electrónico podrá subcontratar los servicios de personas jurídicas para las actividades de ubicación, evaluación, afiliación y trámites administrativos correspondientes para la contratación y puesta en funcionamiento del agente de pago electrónico; y,

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 16 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- e) La debilidad diligencia sobre prevención de lavado de activos por parte de la entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera no podrá ser delegada en el agente de pago electrónico, debiendo ser responsabilidad de las entidades contratantes.

**Párrafo:** El agente de pago electrónico actuará por cuenta y riesgo de la entidad de pago electrónico o entidad de intermediación financiera contratante.

- 40.** El Banco Central podrá otorgar un plazo no mayor de 30 (treinta) días calendario para requerir la documentación faltante o rectificaciones de los anexos presentados, en este caso, la solicitud no será considerada para su evaluación hasta no completar la documentación requerida. El Banco Central responderá a la solicitud en un plazo máximo de 30 (treinta) días calendario.
- 41.** La entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera deberán solicitar al Banco Central la no objeción del del modelo de contrato a ser suscrito con los agentes de pago electrónico, así como cualquier modificación a las disposiciones contenidas en este.
- 42.** Las modificaciones sobre el modelo de contrato a ser suscrito con los agentes de pago electrónico, deberán ser suscritas en un plazo no mayor de 30 (treinta) días calendario.
- 43.** Además de las personas físicas y jurídicas indicadas en el artículo 26 del Reglamento de Sistemas de Pago, podrán ser contratadas como agentes de pago electrónico los siguientes:
- a) Sociedades relacionadas a bienes y servicios afines con el sector salud, como los centros y consultorios médicos privados, consultorios dentales, veterinarias y laboratorios clínicos;
  - b) Sociedades relacionadas a bienes y servicios afines con el sector telecomunicaciones, como centros de llamadas e internet, venta y reparación de celulares o móviles;
  - c) Sociedades relacionadas a bienes y servicios afines con el sector educación, como colegios, escuelas de idiomas y universidades;
  - d) Sociedades de servicios de expendio de comidas y bebidas en establecimientos, cafeterías, panaderías, cines y restaurantes de comida rápida;
  - e) Sociedades relacionadas a servicios de transporte, como agencias de viajes, compañías de envíos de paquetes, embalaje de paquetes y regalos, courier, compañías distribuidoras de combustibles, concesionarios y dealers de vehículos, estaciones de servicios de gasolina, renta de vehículos, transporte turístico y empresarial, y transporte de mercancía y cargas;
  - f) Sociedades que presten servicios especializados, tales como consultores jurídicos, firma de contadores, corredores de seguros, constructoras y telemarketing;

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 17 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- g) Sociedades relacionadas a productos o servicios de cuidado personal, como gimnasios, salones o centros de belleza, estéticas, barberías, centros de spa y tratamientos variados;
  - h) Sociedades que se dediquen al modelo de ventas de tiendas por departamentos, tiendas mixtas, almacenes, establecimientos de venta de mercancías varias, tales como: textiles, calzados, ropa, electrodomésticos, máquinas, equipos de oficina y lavanderías; y,
  - i) Sociedades de ventas variadas al por menor o al detalle, como centro de ventas de repuestos, ópticas, librerías, papelerías y centros de copias o impresiones.
- 44.** No podrán ser contratados como agentes de pago electrónico las personas físicas o jurídicas que no se encuentren contempladas en el Reglamento de Sistemas de Pago y este Instructivo, así como aquellos que se encuentren en una o más de las condiciones siguientes:
- a) Los reportados en algún centro de información crediticia, por deficiencias en su comportamiento histórico de pago, hasta tanto hayan cumplido con sus obligaciones vencidas y mejorado su perfil crediticio;
  - b) Los condenados por hechos punibles o de carácter moral que impliquen falta de probidad;
  - c) Los condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos o malversación de fondos;
  - d) Los sancionados por incumplimiento de sus deberes y obligaciones de conformidad con la legislación para la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva;
  - e) Los que por su actividad comercial u otros aspectos, pudieran afectar la reputación o solvencia moral de la entidad;
  - f) Los que no residan legalmente en el país;
  - g) Los que estén legalmente incapacitados, cuando se trate de persona física;
  - h) La persona física que en calidad de comerciante haya sido declarado en quiebra fraudulenta, mediante sentencia definitiva; y,
  - i) El agente de pago electrónico que haya incumplido lo dispuesto en el Reglamento de Sistemas de Pago y este Instructivo de aplicación.
- 45.** El agente de pago electrónico deberá cumplir con los requerimientos mínimos siguientes:

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 18 de 21

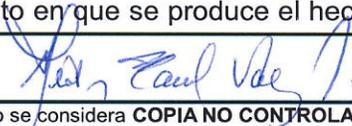
## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

- a) Contar con un espacio físico dentro de sus instalaciones para prestar los servicios contratados con la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera;
  - b) Colocar en el interior del local de la sociedad contratada los equipos y sistemas informáticos utilizados para los servicios relacionados a la cuenta de pago electrónico;
  - c) Mantener control de acceso exclusivo para los empleados asignados a la ejecución de las operaciones permitidas, protegiendo los sistemas mediante los mecanismos de seguridad físicos y lógicos necesarios, para que sean utilizados únicamente para los fines establecidos y acordados en la relación contractual con la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera; y,
  - d) Colocar en un lugar visible para el público la identificación de la entidad de pago electrónico o la entidad de intermediación financiera que representan, y un aviso contentivo de las operaciones y servicios que realizan por cuenta de éstos.
- 46.** La entidad de pago electrónico y la entidad de intermediación financiera deberán notificar al Banco Central la exclusión de agentes de pago electrónico, informando la razón de la exclusión.

### **XII. Protección al usuario**

- 47.** La entidad de pago electrónico, en su relación con sus usuarios, deberá considerar los aspectos siguientes:
- a) Proporcionar información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con ésta;
  - b) Brindar el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente;
  - c) Orientación sobre el funcionamiento de sus productos o servicios;
  - d) Contratación libre y voluntaria de los productos o servicios complementarios prestados por esta o un tercero bajo las condiciones del mercado;
  - e) No cobro de comisiones o tarifas por reclamaciones efectuadas; y,
  - f) Rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originen reclamación, cuando los resultados así lo determinen.
- 48.** La entidad de pago electrónico deberá contar con mecanismos de protección contra el fraude, la apropiación y otros usos indebidos de las cuentas de pago electrónico gestionadas.
- 49.** Los usuarios de cuenta de pago electrónico podrán presentar sus reclamaciones ante la entidad de pago electrónico en un período no mayor de cuatro (4) años, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Para esto,

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 19 de 21

## INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO

la entidad de pago electrónico deberá contar con mecanismos de recepción de reclamaciones ágiles y razonables, debiendo responder a las mismas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

50. Los modelos de contrato, sujetos a la no objeción del Banco Central, requeridos en el literal a) del artículo 17 del Reglamento de Sistemas de Pago, deben estipular claramente los compromisos y derechos de las partes, y detallar, en la forma más desagregada posible, los costos, tarifas o comisiones asociadas. Debiendo estar a disposición de los contratantes, antes y después de su suscripción, mediante soporte impreso o electrónico.
51. La entidad de pago electrónico deberá abstenerse de ejecutar prácticas y de incorporar en sus contratos cláusulas, que puedan considerarse como abusivas, es decir, que vulneren o afecten los derechos de los usuarios o estén destinadas a modificar la voluntad de los mismos.

### **XIII. Suspensión temporal y cancelación de la autorización para operar como entidad de pago electrónico**

52. El Banco Central podrá suspender temporalmente la autorización como entidad de pago electrónico en uno o varios de los casos siguientes:
- a) En el caso de que sea determinada falsedad total o parcial de las informaciones presentadas por la sociedad;
  - b) En el caso de reformas sustanciales que modifiquen negativamente los aspectos funcionales, operativos y tecnológicos que fueron evaluados al momento de la solicitud de autorización para operar como entidad de pago electrónico;
  - c) Por incumplimiento de los deberes, obligaciones y responsabilidades desarrolladas en el Reglamento de Sistemas de Pago y los Instructivos complementarios que le sean de aplicación a la entidad de pago electrónico; y,
  - d) Cuando el Banco Central determine que la participación de dicha entidad de pago electrónico pone en riesgo la seguridad y eficiencia del SIPARD en el marco del ejercicio de su función de vigilancia.

**Párrafo I:** La suspensión temporal por parte del Banco Central de una entidad de pago electrónico para proveer los servicios de gestión de cuentas de pago electrónico, así como el plazo de dicha suspensión estarán sujetos a la aprobación de la Junta Monetaria.

**Párrafo II:** De mantenerse las situaciones que dieron origen a la suspensión temporal de la entidad de pago electrónico por un período superior al plazo de la suspensión temporal, el Banco Central procederá a solicitar a la Junta Monetaria la cancelación de la autorización para operar de la entidad de pago electrónico.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

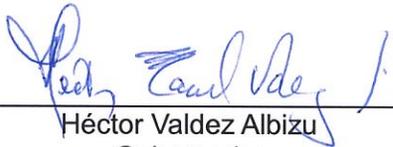
Pág. 20 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

**INSTRUCTIVO PARA LAS ENTIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO  
Y CUENTAS DE PAGO ELECTRÓNICO**

**XIV. Disposiciones transitorias**

53. La sociedad que a la fecha de aprobación del presente Instructivo se encuentre realizando actividades que se enmarquen dentro de las funciones de una entidad de pago electrónico, tendrá un plazo de hasta 120 (ciento veinte) días calendario para solicitar a la Junta Monetaria, a través de la Gerencia del Banco Central autorización para operar como entidad de pago electrónico, y así poder gestionar el servicio de cuenta de pago electrónico a favor de terceros.

  
Héctor Valdez Albizu  
Gobernador

Instructivo aprobado en fecha 30 JUL 2021, en virtud de lo establecido en el artículo 17 de la Ley Monetaria y Financiera núm. 183-02 del 21 de noviembre de 2002 y sus modificaciones.

APROBADO POR: Gobernador



CÓDIGO DOC.:  
IN-36-024

VERSIÓN:  
01

Pág. 21 de 21

Cualquier copia impresa de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**, salvo el original y las copias selladas en original como "Documento Controlado".

