**Tipo de Trámite:** **Autorización para Inicio de Operaciones de Sociedades Proveedoras de Dinero**

**Electrónico.**

Subsistemas a que aplica: Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

Fecha de creación: 30/05/2018

Fecha de última modificación: 30/05/2018

**Sujetos a que aplica el trámite específico:**

Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

**Base Legal:**

* Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-05)
* Manual de contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06)

**Requisitos a presentar:**

1. **SOLICITUD Y DOCUMENTACION ASOCIADA:**

1. De conformidad al Art. 4 de las NASF-05, la sociedad proveedora deberá presentar:

1. Nota suscrita por el representante legal de la Sociedad Proveedora, en la que solicita a la Superintendencia, la autorización del inicio de operaciones y su correspondiente Asiento en el Registro;
2. Copia legible de la escritura de constitución en la que conste el nombramiento de las personas que ocuparán cargos de administración o la certificación del Punto de Acta de Junta General de Accionistas en la que conste la elección de Junta Directiva;
3. Copia legible de la Certificación del Punto de Acta de Junta General de Accionistas o de Junta Directiva, debidamente inscrita en el Registro de Comercio, en virtud del cual se haya efectuado el nombramiento del Gerente General o Director Ejecutivo;
4. Copia legible del Número de Identificación Tributaria y del Número de Registro de Contribuyente de la Sociedad Proveedora;
5. Organigrama de la Sociedad Proveedora con indicación del cargo y nombre de los administradores y directores, especificando el cargo a desempeñar respecto del personal de apoyo;
6. Copia legible, certificada notarialmente del acuerdo de nombramiento del auditor externo registrado en la Superintendencia, en el caso que no haya sido nombrado en el acto constitutivo, el cual deberá encontrarse previamente inscrito en el Registro de Comercio;
7. Certificación de Acuerdo de la Junta Directiva de la Sociedad Proveedora, en el que se señale el saldo de dinero electrónico con el que espera iniciar operaciones, para efectos de constituir el respaldo correspondiente;
8. Modelo operativo de negocio de la Sociedad Proveedora, de conformidad al artículo 5 de las presentes Normas;
9. Sistema contable de la Sociedad Proveedora y la descripción del sistema informático sobre el cual se ha desarrollado y que soportará la operación y funcionamiento del mismo, descripción de sus sistemas de información, descripción de los respaldos de información, planes de contingencia y recuperación así como la descripción de la seguridad y los controles en los sistemas. Los sistemas contables deberán presentarse conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables;
10. Contrato firmado para la apertura de Cuenta de Depósito, en la cual se constituirá la garantía que servirá como respaldo en efectivo al que hace alusión el artículo 10 de la Ley de Inclusión;
11. Certificación emitida por el Banco Central del correcto funcionamiento de la interface que permitirá la interconexión entre éste y la Sociedad Proveedora, misma que deberá cumplir con lo que establezca el Consejo Directivo del referido Banco;
12. Políticas internas de la Sociedad Proveedora, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley de Supervisión entre las que se pueden mencionar:
    * 1. Políticas de gobierno corporativo;
      2. Políticas sobre estándares éticos de conducta;
      3. Políticas y mecanismos para la gestión de riesgos que deberá incluir aspectos relacionados con la segregación de funciones, selección de participantes y los riesgos financieros y operativos, incluyendo los riesgos tecnológicos, legales y relativos al lavado de dinero y de activos y financiamiento del terrorismo y riesgo reputacional;
      4. Políticas de seguridad de la información de conformidad al artículo 6 de las presentes Normas; y
      5. Políticas de continuidad del negocio;
13. Manuales de control interno para el funcionamiento en cada uno de los procesos operativos de la Sociedad Proveedora; y
14. Manual de cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Ley Especial contra Actos de Terrorismo.

**II. CONTENIDO DEL MODELO OPERATIVO (Art.5):**

1. Volumen de negocio y de dinero electrónico que se espera manejar para un período mínimo de tres años, adjuntando la documentación de respaldo correspondiente (fuentes de información, justificación de supuestos, criterios utilizados, entre otros);
2. Descripción técnica general del tipo de tecnología a utilizar con sus participantes;
3. Mecanismo de identificación, suscripción y registro de información del cliente a los servicios, así como la activación, bloqueo, desactivación de los mismos, la reversión de las operaciones y la entrega de claves de seguridad, así como las causales de rechazo de las operaciones y el procedimiento de notificación al cliente del respectivo rechazo;
4. Descripción del sistema de registro de las operaciones de todos los participantes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 inciso final, de las presentes Normas;

1. Límite máximo de saldo y monto máximo por transacciones realizables por clientes, observando en todo momento los límites establecidos en la Ley de Inclusión, así como descripción de los mecanismos para asegurar su cumplimiento;
2. Perfil de personas naturales o jurídicas con las que la Sociedad Proveedora tendrá una relación contractual para desarrollar operaciones como distribuidor o punto de atención;
3. Tipo de operaciones que podrá realizar el cliente, acompañado del respectivo esquema operativo que incluya el rol de la Sociedad Proveedora y demás participantes, las fases consideradas en la prestación del servicio y las medidas para asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y funcionalidad de las operaciones con dinero electrónico;
4. Descripción técnica de la plataforma electrónica que soportará el servicio por medio de dispositivos móviles, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 de las presentes Normas, así como de los mecanismos y sistemas informáticos de control y monitoreo de los servicios en la plataforma electrónica;
5. Mecanismo para garantizar la vinculación de un registro de dinero electrónico a una sola persona natural, siempre y cuando ésta no tenga un registro vigente con el mismo Proveedor;
6. Listado de las operadoras telefónicas o entidades que proporcionarán el canal de comunicación para la prestación del servicio, en caso que aplique;
7. Límite máximo de saldo y monto máximo por transacciones realizables por los participantes, observando en todo momento los límites establecidos por la Sociedad Proveedora, según su modelo de negocio así como la descripción de los mecanismos para asegurar su cumplimiento;
8. Listado de los potenciales participantes dependiendo del modelo operativo de negocio establecido; y
9. Mecanismos, procedimientos e instancias dentro de la Sociedad Proveedora para la resolución de diferencias que puedan surgir con los participantes.

**III. CONTENIDO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (Arts. 7, 8 y 9):**

**De la Plataforma Electrónica de las Sociedades Proveedoras (Art.7):**

1. Descripción del hardware y software para la conexión de las Sociedades Proveedoras con los participantes que intervengan en su esquema de negocios;
2. El diagrama técnico del envío y recepción de información entre la plataforma electrónica de la Sociedad Proveedora, y los dispositivos móviles de los clientes, los cuales incluyen el rol de los participantes que se definan según el modelo operativo de negocio; y
3. Manual técnico del sistema informático que soporta las operaciones que se realizan con dinero electrónico que incluya al menos el diagrama Entidad-Relación del sistema y una descripción detallada de los objetos de base de datos (Diccionario de datos).

**De la Seguridad de la Información (Art.8):**

1. La plataforma electrónica deberá incluir técnicas de cifrado que garanticen efectivamente la protección del almacenamiento y transporte de la información en todo su tramo, debiendo mantener y garantizar en todo momento la privacidad, confidencialidad y no repudio de los datos del cliente y de las operaciones que se realicen con dinero electrónico;
2. Establecimiento de medidas para clasificar la información transmitida y almacenada en sus bases de datos de tal forma que se pueda indicar el nivel de riesgo existente para la Sociedad Proveedora, así como las medidas apropiadas de control que deberán asociarse a las clasificaciones;
3. Asignación de roles en los sistemas informáticos a través de los perfiles que se asignen por cargos o funciones, que aseguren que las operaciones estén siendo debidamente validadas, autorizadas, almacenadas y consultadas;
4. Medidas apropiadas que contribuyan a la integridad, autenticidad y confiabilidad de las operaciones y de los registros de información relacionada a los servicios definidos en estas Normas, ya sea en bases de datos internas de las Sociedades Proveedoras o almacenadas en otros medios externos o removibles, esta información deberá ser resguardada de acuerdo a lo que se establece en el literal g) del artículo 21 de las presentes Normas; y
5. Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información para lo que deberán implementar al menos lo siguiente:
6. Una adecuada gestión de la seguridad de la información por parte de los empleados que en ella laboran;
7. Una apropiada administración de las operaciones y comunicaciones de tal forma que les permita contar con políticas y planes de renovación de infraestructura tecnológica relacionada con la seguridad de la información, y así poder mitigar los riesgos de seguridad asociados a la obsolescencia de dicha infraestructura; y
8. Una adecuada administración de la seguridad de la información en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.

**De los mecanismos de control que permitan alertar las fallas y minimizar las vulnerabilidades que pueda presentar la plataforma electrónica que soporta las operaciones realizadas con dinero electrónico (Art.9):**

1. Contar con una adecuada gestión de la seguridad lógica de la información que se administre, para lo cual deberán cumplir al menos, con lo siguiente:
2. Procedimientos formales para la concesión, administración de derechos y perfiles, así como la deshabilitación de usuarios en los casos de goce de periodo de vacaciones o revocación del mismo por desvinculación laboral, entre otras;
3. Revisiones periódicas sobre los derechos concedidos a los usuarios y el uso real de los derechos;
4. Los usuarios deben contar con factores de autenticación de uso personal, de tal manera que las posibles responsabilidades puedan ser seguidas e identificadas;
5. Generación en los aplicativos informáticos y sistemas gestores de bases de datos, de pistas de auditoría y bitácoras de acceso incluyendo además, procedimientos para el seguimiento del acceso y uso de los sistemas a fin de detectar actividades no autorizadas;
6. Controles sobre aplicaciones informáticas y herramientas de registros de pistas de auditoría y bitácoras de acceso; y
7. Controles sobre accesos remotos y dispositivos móviles.

1. Asegurar que se acceda apropiadamente a todos los equipos relacionados a tecnologías de información y que se encuentren en los lugares y condiciones óptimas, para tales efectos se considerará lo siguiente:
2. Controles para evitar el acceso físico no autorizado, daños o interferencias a los locales, al personal y a la información de la Sociedad Proveedora; y
3. Controles para prevenir pérdidas, daños o robos de los activos, incluyendo la protección de los equipos y del personal frente a amenazas físicas y ambientales.
4. Existencia de mecanismos de seguridad y control de acceso perimetrales para procurar la seguridad entre la red pública, internet y la red privada de las Sociedades Proveedoras, para mitigar el riesgo de explotación de potenciales vulnerabilidades. Dichos mecanismos deberán ser probados para evaluar su eficacia y efectividad, de forma periódica, mediante pruebas de vulnerabilidad y penetración o intrusión;
5. Protección contra virus y cualquier otro software dañino o malicioso y acciones correctivas sobre cualquier actividad asociada a delitos informáticos, dirigidos a la tecnología de información de la Sociedad Proveedora (denegación del servicio, plagio, usurpación o adulteración de identidad, captura de información personal, financiera y privada del cliente, ataques malware, entre otros aspectos), con los que se genere vulnerabilidades ya sea en la seguridad de la información, en los sistemas operativos o en todo su tramo de comunicación o parte del mismo. Esto además, deberá contemplar la gestión de parches de software (sistemas operativos, aplicaciones, entre otros);
6. Contar con infraestructura para el respaldo de la información, de la cual deberán realizar pruebas periódicamente;
7. Incluir planes y mecanismos apropiados de respuesta a incidentes, para asegurar la continuidad de los servicios y operaciones con dinero electrónico;
8. Contar con el personal técnico necesario y suficiente para brindar soporte y administrar los sistemas, lo cual debe estar debidamente documentado;
9. Contar con la dirección exacta de la localización o ubicación geográfica de todos los centros de datos donde se resguardarán los medios de almacenamiento de la(s) base(s) de datos;
10. Generar una confirmación inmediata al cliente por cada operación que éste realice, que le permita determinar que la misma se ha completado. Esta confirmación deberá incluir como mínimo el número de referencia, monto, fecha, hora, tipo de operación, tipo y número de dispositivo asociado; y
11. Contar con un documento sobre la descripción técnica, que incluya los siguientes aspectos:
12. Sistema informático utilizado para el control de reclamos efectuados por los clientes, en caso que tal proceso esté automatizado; y
13. Sistema informático utilizado para monitoreo de operaciones y prevención de fraudes.

**IV. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS CON LOS DISTRIBUIDORES Y PUNTOS DE ATENCIÓN (Art.24):**

Los contratos de servicios que los Proveedores suscriban con los distribuidores y puntos de atención que intervengan en la proveeduría de dinero electrónico, según su modelo operativo de negocio, deberán contener como mínimo lo siguiente:

1. Identificación de las partes contratantes;
2. La indicación expresa de la plena responsabilidad del Proveedor frente al cliente, por las operaciones prestadas;
3. Los derechos y obligaciones de las partes, estableciendo explícitamente las responsabilidades del Proveedor y el distribuidor o punto de atención para el buen funcionamiento de las operaciones prestadas;
4. Delimitación de las operaciones que se podrán realizar, así como los procedimientos a seguir para cada una de éstas;
5. Compensación que recibirá el distribuidor o punto de atención por los servicios que preste o el establecimiento de comisiones y recargos a ser cobrados por el mismo. Para estos efectos, deberá explicarse la forma de cálculo, la periodicidad, la forma de pago, y en cuanto corresponda, la forma en que dicha comisión o recargo podrá ser modificada por el Proveedor;
6. Los canales y procedimientos válidos de comunicación así como el giro de instrucciones entre las partes;
7. El procedimiento a seguir en caso de órdenes de acreditación o de pago con dinero electrónico giradas equivocadamente o valores asignados por error por parte del distribuidor o punto de atención;
8. Responsabilidad del Proveedor de brindar la plataforma electrónica que soportará el servicio por medio de dispositivos móviles, así como los manuales y las capacitaciones que sean necesarias para el adecuado desarrollo de las operaciones;
9. Indicación expresa de la responsabilidad del Proveedor de velar porque el distribuidor o punto de atención cumpla con las obligaciones detalladas en el artículo de 22 de las presentes Normas;
10. Las cláusulas de responsabilidad en caso de incumplimiento de alguna de las partes;
11. Las causas de terminación del contrato;
12. La obligación de cumplir con el marco legal y regulatorio en materia de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo y la responsabilidad de éste por cualquier delito que cometa en el ejercicio de sus operaciones;
13. Cláusulas que permitan a la Superintendencia u otros organismos que tengan facultades de supervisión de conformidad a sus leyes, el requerimiento de información y supervisión respecto de la prestación de los servicios; y
14. Establecer el procedimiento de cancelación de sumas acreditadas a favor del distribuidor o punto de atención, por operaciones realizadas con dinero electrónico, debiendo incluir la periodicidad del mismo.

**V. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN (Art.26):**

Los contratos de adhesión que el Proveedor celebre con sus clientes, deberán contener lo siguiente:

1. Las comisiones y recargos que se apliquen a la activación del registro de dinero electrónico;
2. Las características y las condiciones para realizar operaciones con dinero electrónico, los límites asociados a las operaciones, así como las restricciones aplicables al registro de dinero electrónico;
3. Las condiciones de reconversión a dinero en efectivo;
4. Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del soporte entregado por el Proveedor para el uso del dinero electrónico, tales como tarjetas prepago u otros, en caso corresponda;
5. Los canales puestos a su disposición para la realización de las operaciones con dinero electrónico, indicando los requisitos para su utilización;
6. La posibilidad de que el cliente solicite el bloqueo temporal o definitivo de su registro de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, robo o pérdida del medio de acceso utilizado para el uso de dinero electrónico o de la información que contiene y éste pueda recuperar el saldo de dinero electrónico a su favor;
7. Establecimiento de los beneficiarios, así como de las proporciones en que se distribuiría el valor monetario de los registros de dinero electrónico en caso de fallecimiento del titular;
8. Procedimiento aplicable para la resolución y terminación anticipada del contrato; e
9. Los supuestos de responsabilidad de las partes considerando lo indicado en el Capítulo V de estas Normas.