

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 3, literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que es competencia de la Superintendencia del Sistema Financiero autorizar la constitución, funcionamiento, inicio de operaciones, suspensión de operaciones, modificación, revocatoria de autorización, cierre y otros actos de los integrantes del sistema financiero, de conformidad a las disposiciones legales, reglamentarias o normas técnicas establecidas al respecto.
- II. Que el artículo 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que sin perjuicio de otras obligaciones que les pudieran corresponder, los directores, gerentes y demás funcionarios que ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta y actuando con la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio, estando obligados a cumplir y a velar porque en la institución que dirigen o laboran se cumpla con la adopción y actualización de políticas y mecanismos para la gestión de riesgos.
- III. Que el artículo 78 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que la Superintendencia del Sistema Financiero organizará y mantendrá actualizados los registros que las leyes le encomiendan y los relativos a los integrantes del sistema financiero y sus accionistas, los cuales deberán proporcionar la información necesaria a la Superintendencia del Sistema Financiero, así como de todo cambio que afecte la referida información en el plazo previsto en la Ley respectiva o, en su defecto, dentro de los treinta días subsiguientes al hecho que lo motive.
- IV. Que el artículo 2, inciso tercero de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, establece que la Superintendencia del Sistema Financiero autorizará la constitución y el inicio de operaciones de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, de acuerdo a los requisitos y procedimientos que se establezcan en las normas técnicas que para tal efecto dicte el Banco Central de Reserva de El Salvador, por medio de su Comité de Normas.
- V. Que el artículo 2, inciso séptimo de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, establece que las referidas sociedades estarán obligadas a contar, entre otros, con manuales, procedimientos, políticas, controles internos y planes de continuidad del negocio que garanticen el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en dicha ley, todo de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y a las normas técnicas que para tal efecto se dicten.
- VI. Que el artículo 2 inciso octavo de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, faculta a los

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito para proveer dinero electrónico, para lo cual deberán cumplir con las disposiciones de dicha Ley que les sean aplicables, estableciéndose en dicho inciso que la Superintendencia del Sistema Financiero verificará el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas previo a la prestación del servicio.

- VII. Que el artículo 10 inciso segundo de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, establece que cuando disminuyan las obligaciones de pago del Proveedor de Dinero Electrónico, éste podrá solicitar que se ajuste el monto de la garantía al equivalente al nuevo monto de sus obligaciones con éstos, de conformidad a las normas técnicas que para tal efecto se dicten.
- VIII. Que el artículo 24 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, establece que las entidades que a la vigencia de esa Ley se encuentren prestando alguno de los servicios regulados en la misma para los Proveedores de Dinero Electrónico, o cualquier otro similar, tendrán un plazo de sesenta días, posteriores a la emisión de la normativa correspondiente, para presentar a la Superintendencia del Sistema Financiero un plan de adecuación, el cual deberá implementarlo en los seis meses siguientes.
- IX. Que el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor, establece que los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor.
- X. Que la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, tiene como objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento, por lo cual toda persona natural o jurídica debe demostrar el origen lícito de sus transacciones.

POR TANTO,

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA emitir las siguientes:

**NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS
PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO**

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

CAPÍTULO I OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto regular los requisitos y el proceso para la autorización de inicio de operaciones y registro de los Proveedores de Dinero Electrónico, así como disposiciones aplicables a la operatividad de éstos en el territorio nacional, conforme a la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

Sujetos

Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas son:

- a) Las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, constituidas de conformidad a lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera;
- b) Los bancos constituidos o creados por Ley en El Salvador interesados en proveer dinero electrónico;
- c) Los bancos cooperativos interesados en proveer dinero electrónico;
- d) Las sociedades de ahorro y crédito interesadas en proveer dinero electrónico; y
- e) Las sociedades que a la vigencia de las presentes Normas se encuentren realizando actividades similares a la proveeduría de dinero electrónico y tengan interés en transformarse en una Sociedad Proveedoras de Dinero Electrónico de acuerdo a lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, y que hayan presentado el respectivo plan de adecuación de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la misma.

Términos

Art. 3.- Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- b) **Cliente:** Persona natural titular de un registro de dinero electrónico;
- c) **Comercio afiliado:** Personas naturales o jurídicas con las cuales los Proveedores de Dinero Electrónico hayan suscrito un contrato, en los cuales se realizarán las operaciones de pagos por medio de dinero electrónico;
- d) **Dinero electrónico:** Valor monetario registrado a favor de un titular o cliente, que constituye una obligación de pago exigible a su Proveedor de Dinero Electrónico, el cual es aceptado por los demás actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como un medio de pago en un monto equivalente al dinero en efectivo entregado, y se almacena en un soporte electrónico;
- e) **Dispositivo móvil:** Instrumento de pago que permite al cliente realizar operaciones con dinero electrónico y administrar registros de éste último, éstos pueden ser: teléfonos celulares, tarjetas prepago, terminales de cómputo y terminales en puntos de atención, para instruir el pago y cobro de productos y servicios. También se entenderá como dispositivo

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

móvil cualquier otro instrumento que exista o se creare en el futuro, factible de ser acreditado con dinero electrónico y que permitirá al cliente acceder a los servicios regulados en las presentes Normas;

- f) **Distribuidor:** Persona natural o jurídica titular de un registro electrónico que facilitará la provisión de los servicios que ofrezcan los Proveedores de Dinero Electrónico, actuando como intermediario entre éstos y los puntos de atención;
- g) **Entidad o Entidades:** Bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito interesadas en proveer dinero electrónico;
- h) **Ley de Inclusión:** Ley para Facilitar la Inclusión Financiera;
- i) **Ley de Supervisión:** Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero;
- j) **Operaciones:** Pagos y cobros, acreditaciones de registros de dinero electrónico, conversión de dinero electrónico a dinero en efectivo y cualquier tipo de transferencia de dinero electrónico realizadas por medio de dispositivos móviles; también podrán generar registros de dinero electrónico para cumplir o hacer efectivas operaciones de recepción de dinero provenientes de personas jurídicas del exterior que, cumpliendo los requisitos de su país de origen, prestan el servicio de envío y recepción de dinero, para lo cual deberán dar cumplimiento, en lo pertinente, a lo regulado en las normas técnicas dictadas por el Comité de Normas del Banco Central. Así mismo, podrán generar registros de dinero electrónico a personas naturales, jurídicas o dependencias del Estado que efectúen pagos o transferencias con dinero electrónico; (1)
- k) **Participantes:** Personas naturales o jurídicas que intervienen en el proceso de proveeduría de dinero electrónico, como son los titulares de comercios, los puntos de atención, distribuidores, entre otros. Éstos dependerán del modelo de negocio que defina cada Proveedor de Dinero Electrónico;
- l) **Plataforma Electrónica:** Conjunto de componentes de hardware y software, en los cuales se recolecta, procesa, transmite y almacena la información, utilizados para administrar la totalidad del dinero electrónico habilitado por el Proveedor de Dinero Electrónico;
- m) **Proveedores de Dinero Electrónico o Proveedores:** Sociedades Proveedoras, bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito autorizados para proveer dinero electrónico;
- n) **Puntos de atención:** Personas naturales o jurídicas que atienden a clientes para la realización de operaciones con dinero electrónico, los cuales también podrán ser entendidos como Agentes;
- o) **Seguridad de la Información:** Conjunto de medidas que permiten resguardar y proteger la información cumpliendo con las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, con el fin que ésta no sea vulnerable ante amenazas;
- p) **Sociedad Proveedoras:** Sociedad Proveedoras de Dinero Electrónico; y
- q) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero.

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

CAPÍTULO II

AUTORIZACIÓN DEL INICIO DE OPERACIONES DE SOCIEDADES PROVEEDORAS DE DINERO ELECTRÓNICO

Autorización para el inicio de operaciones y registro de la Sociedad Proveedora

Art. 4.- Inscrita en el Registro de Comercio la escritura pública de constitución, la Sociedad Proveedora solicitará a la Superintendencia la autorización de inicio de operaciones, para lo cual deberá presentar:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Copia legible del Número de Identificación Tributaria y del Número de Registro de Contribuyente de la Sociedad Proveedora;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Modelo operativo de negocio de la Sociedad Proveedora, de conformidad al artículo 5 de las presentes Normas;
- i) 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;
- j) 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;

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	<p style="text-align: center;">Banco Central de Reserva de El Salvador</p>
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- k) 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;
- l) 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:
 - i. Políticas de gobierno corporativo;
 - ii. Políticas sobre estándares éticos de conducta;
 - iii. 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;
 - iv. Políticas de seguridad de la información de conformidad al artículo 6 de las presentes Normas; y
 - v. Políticas de continuidad del negocio;
- m) Manuales de control interno para el funcionamiento en cada uno de los procesos operativos de la Sociedad Proveedora; y
- n) Manual de cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Ley Especial contra Actos de Terrorismo.

Art. 5.- El Modelo operativo de negocio deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) 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);
- b) Descripción técnica general del tipo de tecnología a utilizar con sus participantes;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	<p style="text-align: center;">Banco Central de Reserva de El Salvador</p>
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

Normas, así como de los mecanismos y sistemas informáticos de control y monitoreo de los servicios en la plataforma electrónica;

- i) 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;
- j) Listado de las operadoras telefónicas o entidades que proporcionarán el canal de comunicación para la prestación del servicio, en caso que aplique;
- k) 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;
- l) Listado de los potenciales participantes dependiendo del modelo operativo de negocio establecido; y
- m) Mecanismos, procedimientos e instancias dentro de la Sociedad Proveedora para la resolución de diferencias que puedan surgir con los participantes.

Políticas de Seguridad de la Información

Art. 6.- La Sociedad Proveedora deberá instaurar una política de seguridad de la información que incluya como mínimo los aspectos mencionados en los artículos del 7 al 9 de las presentes Normas.

De la Plataforma Electrónica de las Sociedades Proveedoras

Art. 7.- Con relación a la plataforma electrónica que soportará el servicio por medio de dispositivos móviles, la Sociedad Proveedora deberá presentar lo siguiente:

- a) Descripción del hardware y software para la conexión de las Sociedades Proveedoras con los participantes que intervengan en su esquema de negocios;
- b) 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
- c) 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).

La plataforma electrónica deberá permitir el acceso de forma oportuna e inmediata a toda la información relacionada con las operaciones de dinero electrónico realizadas, que sea solicitada por el titular, la Sociedad Proveedora, por el Banco Central o la Superintendencia, la Dirección General de Impuestos Internos cuando éstos lo requieran para el ejercicio de sus funciones y a las autoridades respectivas para el esclarecimiento de delitos, proporcionándola por los medios que éstos estimen convenientes, para lo cual se implementarán y administrarán mecanismos y procedimientos de extracción y generación de información histórica.

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	<p style="text-align: center;">Banco Central de Reserva de El Salvador</p>
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

De la Seguridad de la Información

Art. 8.- Para garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, el no repudio, disponibilidad y una adecuada segregación de responsabilidades y controles de autorización para la realización de operaciones a través de dispositivos móviles, la Sociedad Provedora deberá considerar, como mínimo los aspectos siguientes:

- a) 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;
- b) 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 Provedora, así como las medidas apropiadas de control que deberán asociarse a las clasificaciones;
- c) 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;
- d) 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
- e) Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información para lo que deberán implementar al menos lo siguiente:
 - i. Una adecuada gestión de la seguridad de la información por parte de los empleados que en ella laboran;
 - ii. 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
 - iii. Una adecuada administración de la seguridad de la información en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.

Art. 9.- Para establecer 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, se considerará como mínimo lo siguiente:

- a) 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:
 - i. Procedimientos formales para la concesión, administración de derechos y perfiles, así como la inhabilitación de usuarios en los casos de goce de periodo de vacaciones o revocación del mismo por desvinculación laboral, entre otras;
 - ii. Revisiones periódicas sobre los derechos concedidos a los usuarios y el uso real de

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- los derechos;
 - iii. Los usuarios deben contar con factores de autenticación de uso personal, de tal manera que las posibles responsabilidades puedan ser seguidas e identificadas;
 - iv. 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;
 - v. Controles sobre aplicaciones informáticas y herramientas de registros de pistas de auditoría y bitácoras de acceso; y
 - vi. Controles sobre accesos remotos y dispositivos móviles.
- b) 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:
- i. Controles para evitar el acceso físico no autorizado, daños o interferencias a los locales, al personal y a la información de la Sociedad Proveedorora; y
 - ii. 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.
- c) 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;
- d) 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 Proveedorora (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);
- e) Contar con infraestructura para el respaldo de la información, de la cual deberán realizar pruebas periódicamente;
- f) Incluir planes y mecanismos apropiados de respuesta a incidentes, para asegurar la continuidad de los servicios y operaciones con dinero electrónico;
- g) Contar con el personal técnico necesario y suficiente para brindar soporte y administrar los sistemas, lo cual debe estar debidamente documentado;
- h) 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;
- i) 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

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

dispositivo asociado; y

- j) Contar con un documento sobre la descripción técnica, que incluya los siguientes aspectos:
 - i. Sistema informático utilizado para el control de reclamos efectuados por los clientes, en caso que tal proceso esté automatizado; y
 - ii. Sistema informático utilizado para monitoreo de operaciones y prevención de fraudes.

Trámite de la solicitud

Art. 10.- Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia procederá a verificar los sistemas contables, informáticos, los controles y procedimientos internos, mecanismos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones de la Sociedad Proveedora y el cumplimiento de condiciones relativas a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la plataforma electrónica que soporta el servicio por medio de dispositivos móviles.

Además verificará que los sistemas informáticos cuenten con sus aplicaciones y procesos debidamente documentados, incluyendo los registros de cambios en los mismos, bitácoras de acceso, políticas de mantenimiento, licencias y autorizaciones, mecanismos de respaldo y procedimientos de recuperación de información.

No encontrando objeción sobre los mismos o habiéndose subsanado las observaciones realizadas, la Superintendencia emitirá el acuerdo de autorización para el inicio de operaciones de la Sociedad Proveedora en un plazo que no excederá de quince días hábiles contados a partir del cierre de la verificación descrita, ordenando en ese acto, su Asiento Registral en el Registro correspondiente, lo cual deberá efectuarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la autorización emitida.

Art. 11.- Cuando la Superintendencia deniegue o autorice el inicio de operaciones de una Sociedad Proveedora, la Superintendencia publicará dicha resolución, con cargo a la Sociedad Proveedora, en su sitio web y en un periódico de circulación nacional. Esto deberá realizarlo dentro de los cinco días posteriores a la emisión de dicha resolución. La Sociedad Proveedora debe iniciar operaciones en un plazo máximo de tres meses, contado a partir de la notificación del acuerdo de autorización, de lo contrario, ésta quedará sin efecto.

Art. 12.- Una vez concedida la autorización, la Sociedad Proveedora deberá remitir a la Superintendencia los modelos de contrato de prestación de los servicios que utilizará con los clientes de conformidad a lo establecido en el artículo 26 de las presentes Normas y además siguiendo el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

CAPÍTULO III

DE LA NO OBJECCIÓN PARA PROVEER DINERO ELECTRÓNICO POR BANCOS, BANCOS COOPERATIVOS Y SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO

De la No Objeción

Art. 13.- La proveeduría de dinero electrónico también podrá realizarse, previa No Objeción de la Superintendencia, por las entidades integrantes del sistema financiero siguientes: bancos constituidos o creados por Ley en El Salvador, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

Art. 14.- En el caso que una de estas entidades pretenda proveer dinero electrónico, y quiera obtener la No Objeción de parte de la Superintendencia deberá remitir lo siguiente:

- a) Certificación de Acuerdo de la Junta Directiva o del Consejo de Administración en el que se señale el saldo de dinero electrónico con el que espera iniciar la proveeduría de dinero electrónico, para efectos de constituir el respaldo correspondiente;
- b) 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;
- c) Certificación emitida por Banco Central del correcto funcionamiento de la interface que permitirá la interconexión entre éste y la entidad, misma que deberá cumplir con lo que establezca el Consejo Directivo del referido Banco;
- d) Modelo operativo de negocio relativo a la proveeduría de dinero electrónico, de conformidad al artículo 5 de las presentes Normas;
- e) Manuales y políticas internas sobre la proveeduría del dinero electrónico, especialmente lo relacionado a la gestión de riesgos generados por estas operaciones, conteniendo la segregación de funciones y selección de participantes;
- f) Modificación de sus Políticas de seguridad de la información de conformidad al artículo 6 de las presentes Normas;
- g) Manuales de control interno para el funcionamiento en cada uno de los procesos operativos relacionados con la proveeduría de dinero electrónico;
- h) Manual de cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Ley Especial contra Actos de Terrorismo debidamente ajustado para que incorpore lo relativo a la proveeduría de dinero electrónico;
- i) Modificación del sistema contable y la descripción de los ajustes realizados al sistema informático sobre el cual opera, cumpliendo en todo momento lo establecido en las disposiciones legales y normativas aplicables; y
- j) Declaración jurada donde se manifieste que toda la información presentada para la No Objeción es correcta.

Trámite de la solicitud

Art. 15.- Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia procederá a verificar los sistemas

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

contables, informáticos, los controles y procedimientos internos, mecanismos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones de la entidad y el cumplimiento de condiciones relativas a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la plataforma electrónica que soporta el servicio por medio de dispositivos móviles.

Además verificará que los sistemas informáticos cuenten con sus aplicaciones y procesos debidamente documentados, incluyendo los registros de cambios en los mismos, bitácoras de acceso, políticas de mantenimiento, licencias y autorizaciones, mecanismos de respaldo y procedimientos de recuperación de información.

No encontrando objeción sobre los mismos o habiéndose subsanado las observaciones realizadas, la Superintendencia emitirá el acuerdo de No Objeción para proveer dinero electrónico en un plazo que no excederá de quince días hábiles.

Art. 16.- Una vez concedida la No Objeción, la entidad deberá remitir a la Superintendencia los modelos de contrato de prestación de los servicios que utilizará con los clientes de conformidad a lo establecido en el Capítulo VI, artículo 26 de las presentes Normas y además siguiendo el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

CAPÍTULO IV DE LA CUENTA DE RESPALDO

Respaldo del dinero electrónico

Art. 17.- El monto de dinero electrónico que se pretenda proveer deberá estar respaldado en su totalidad en el Banco Central, como lo indica el artículo 10 de la Ley de Inclusión, de acuerdo a los términos y condiciones que el Consejo Directivo del Banco Central establezca. En ningún caso el saldo de dinero electrónico representado en la plataforma electrónica del Proveedor podrá superar la cifra respaldada.

El Banco Central facilitará por los medios tecnológicos necesarios, la utilización de los recursos de la cuenta de respaldo por el equivalente del dinero electrónico registrado a su favor en su plataforma electrónica, siempre que no se incumpla con lo establecido en el inciso primero del artículo 10 de la Ley de Inclusión. (1)

Procedimiento para disminución de la cuenta de respaldo

Art. 18.- El saldo del depósito no remunerado que el Proveedor constituya en el Banco Central podrá disminuirse a solicitud de aquel, siempre y cuando evidencie que sus obligaciones de pago con los titulares de los registros de dinero electrónico han disminuido, y la cuenta de respaldo refleje un saldo superior a dichas obligaciones de pago.

El saldo de la cuenta de respaldo podrá reducirse siempre que en la plataforma de dinero electrónico existan fondos acreditados a favor del Proveedor.

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

En caso que un Proveedor pretenda hacer una disminución de la cuenta de respaldo, éste deberá inhabilitar en la plataforma electrónica el monto de dinero electrónico que se pretende disminuir, previo a enviar la solicitud respectiva a Banco Central, a través de los mecanismos que se especifiquen en las normas que para tal efecto defina el Consejo Directivo del Banco Central.

El Banco Central verificará que el monto a disminuir en la cuenta de respaldo por el Proveedor es igual o menor que el monto que tiene acreditado a su favor en la plataforma electrónica.

Art. 19.- Las disminuciones de la cuenta de respaldo, solo podrán realizarse en los horarios establecidos en el instructivo que regule el sistema del Banco Central a utilizar.

CAPÍTULO V RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES Y DE LOS PARTICIPANTES

Responsabilidades del Proveedor

Art. 20.- El Proveedor asume frente al cliente la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados a través de la plataforma electrónica.

Los Proveedores serán responsables de asegurar que los distribuidores y puntos de atención cuenten con la debida idoneidad, solvencia, así como la infraestructura física, técnica y de recursos humanos y tecnológicos adecuados para la realización de operaciones y prestación de los servicios acordados.

Los Proveedores proporcionarán a sus distribuidores y puntos de atención por ellos mismos o a través de terceros, tecnología de información, documentación, soporte, capacitación y medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente la realización de operaciones y prestación de los servicios acordados.

Asimismo, los Proveedores proporcionarán a los distribuidores y puntos de atención un número telefónico de contacto para comunicación permanente con el Proveedor.

El Proveedor establecerá mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de las operaciones realizadas por sus clientes por medio de los distribuidores y puntos de atención, especificando el medio oficial de recepción de los mismos, debiendo resolver en un plazo que no podrá exceder al establecido para las diferentes operaciones en la legislación vigente. En el caso que no exista dicho plazo en la legislación vigente, estos deberán ser resueltos en un plazo razonable, el cual deberá ser establecido en el procedimiento para atender reclamos. En todo caso, dicho procedimiento deberá incorporar controles internos sobre las consultas atendidas y respuestas brindadas. Para esto deberán manejar un control de cada uno de los reclamos atendidos, cumpliendo con el formato establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Art. 21.- Los Proveedores deberán cumplir con lo siguiente:

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	<p style="text-align: center;">Banco Central de Reserva de El Salvador</p>
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- a) Garantizar que todas las operaciones con dinero electrónico que realice el cliente sean en tiempo real;
- b) Establecer políticas y procedimientos para la protección al consumidor, acompañados de la documentación que evidencie la solicitud de depósito de los mismos ante la Defensoría del Consumidor, conforme al artículo 21 de la Ley de Inclusión;
- c) Establecer mecanismos de contingencia que proporcionen al Proveedor capacidad para continuar brindando el servicio en caso de contingencia, fallas o interrupciones en cualquiera de los componentes de la infraestructura involucrados en la prestación del servicio;
- d) Canalizar las operaciones y resolver las consultas o cualquier otro aspecto relacionado con la atención y servicio de los clientes;
- e) Velar porque todos los participantes cumplan con sus obligaciones contractuales y las responsabilidades señaladas en estas Normas;
- f) Honrar sus obligaciones con sus participantes, para lo cual deberán establecer sus procedimientos internos y acuerdos con estos;
- g) Resguardar la información sobre las operaciones realizadas en medios de almacenamiento seguros, en cumplimiento de sus políticas internas en cuanto a respaldo y recuperación de información por un plazo de quince años, contados a partir de la fecha de finalización de cada operación;
- h) Cumplir con las regulaciones relativas a la prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo, para lo cual deberá establecer un esquema de monitoreo y un control de trazabilidad de las operaciones;
- i) Asegurar que las operaciones que se realicen no excedan límites establecidos en el artículo 5 de la Ley de Inclusión;
- j) Asegurar que las operaciones realizadas sean procesadas atendiendo las instrucciones de los clientes;
- k) Constituir el respaldo de dinero electrónico exigido en el artículo 10 de la Ley de Inclusión, de acuerdo a lo que defina el Consejo Directivo del Banco Central;
- l) Poner a disposición un mecanismo que le permita al cliente obtener el historial de operaciones realizadas y un procedimiento para definir una nueva clave de acceso;
- m) Capacitar al personal de los distribuidores y puntos de atención sobre los riesgos relacionados con el lavado de dinero y activos y de financiamiento al terrorismo y verificar que éstos gestionen adecuadamente dichos riesgos;
- n) Proveer las herramientas y verificar que los participantes, ofrezcan a los clientes información clara y oportuna respecto a los servicios prestados, de las condiciones de acceso a los mismos, de las tarifas, comisiones y demás recargos aplicables;
- o) Brindar soporte técnico y comercial a los participantes;
- p) Implementar mecanismos con el fin de evitar la prescripción de los registros de dinero electrónico inactivos, que incluyan como mínimo, la remisión de una notificación por medio de mensajes de texto, sitio web del Proveedor u otros medios que éste estime conveniente, a los titulares que hayan cumplido un año de permanencia inactiva, en los primeros tres meses posteriores a la fecha en que cumplan dicho periodo de inactividad;
- q) Mantener actualizado el registro de los titulares de dinero electrónico y sus beneficiarios;

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- r) Cumplir oportunamente con sus obligaciones de pago para con los clientes;
- s) Derogado; (1)
- t) Bloquear el servicio y congelar el registro de dinero electrónico, cuando la autoridad competente, de oficio o a requerimiento del proveedor de dinero electrónico, determine que este fue abierto con documentos falsos o el proveedor considere que está siendo utilizado para fines ilícitos; para lo cual, deberán contar con políticas que desarrollen las medidas de seguridad correspondientes; (1) y
- u) Remitir a la Superintendencia en los primeros treinta días del año las políticas de comisiones y recargos autorizadas por la Junta Directiva, en la que se defina y se aclare cada una de las comisiones, cargos por cuenta de terceros y cualquier otro cargo asociado a las operaciones con dinero electrónico, su significado, operaciones sobre las que aplica, máximo a cobrar, entre otros.

Art. 22.- El Proveedor al establecer contratos con los distribuidores y puntos de atención que intervengan en el proceso de proveer dinero electrónico, según su modelo operativo de negocio, deberán velar porque éstos cumplan con las siguientes obligaciones:

- a) Acatar los procedimientos, medidas y controles internos que le sean instruidos por el Proveedor para prestar los servicios relacionados con la proveeduría de dinero electrónico, especialmente para cumplir con su Política de Debida Diligencia para el Conocimiento del Cliente y para la prestación de los servicios en general;
- b) Guardar confidencialidad o reserva respecto de la información que identifica a sus clientes, salvo por requerimientos de autoridad competente;
- c) Mantener durante la ejecución del contrato los requisitos técnicos, de infraestructura, de recursos humanos u otros exigidos por el Proveedor;
- d) Entregar a los clientes el soporte electrónico o físico de la operación realizada;
- e) Identificarse claramente para que los clientes puedan asociarlos con el Proveedor de los servicios con el que operan; y
- f) Exponer en carteleras de puntos de atención las comisiones y recargos vigentes para las operaciones.

Los Proveedores serán directamente responsables de la verificación periódica del cumplimiento de las anteriores responsabilidades; por lo que deberán remitir a la Superintendencia un informe sobre el resultado de dichas verificaciones, en los primeros diez días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año.

CAPÍTULO VI DE LOS CONTRATOS A SUSCRIBIRSE

Circunstancias que impiden la contratación de distribuidores y puntos de atención

Art. 23.- El Proveedor no podrá contratar como distribuidor o punto de atención, a una persona natural o jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias siguientes:

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- a) Los menores de edad;
- b) Directores y empleados de Sociedades Proveedoras, de instituciones financieras, del Banco Central y de la Superintendencia, así como sus cónyuges; y
- c) Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero.

En el caso que el distribuidor o punto de atención sea una persona jurídica serán sus accionistas, directores, gerentes o administradores quienes no deberán incurrir en las circunstancias señaladas anteriormente.

Para efectos de dar cumplimiento a estas disposiciones, los interesados deberán presentar una declaración jurada en la que se establezca que no se encuentra en ninguna de las circunstancias mencionadas.

Todo Proveedor antes de contratar a un distribuidor y punto de atención, será responsable de verificar que no se encuentre en las circunstancias relacionadas en este artículo. En caso que habiéndose firmado el contrato correspondiente, sobrevenga alguna de las anteriores circunstancias al titular del distribuidor y punto de atención ésta deberá ser considerada una causal de terminación del contrato, debiendo comunicarlo a la Superintendencia en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el Proveedor se enteró de tal circunstancia.

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:

- a) Identificación de las partes contratantes;
- b) La indicación expresa de la plena responsabilidad del Proveedor frente al cliente, por las operaciones prestadas;
- c) 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;
- d) Delimitación de las operaciones que se podrán realizar, así como los procedimientos a seguir para cada una de éstas;
- e) 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;
- f) Los canales y procedimientos válidos de comunicación así como el giro de instrucciones entre las partes;

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- g) 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;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Las cláusulas de responsabilidad en caso de incumplimiento de alguna de las partes;
- k) Las causas de terminación del contrato;
- l) 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;
- m) 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
- n) 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.

Art. 25.- El Proveedor no podrá obligar a los participantes a suscribir contratos de exclusividad para la realización de las operaciones reguladas en las presentes Normas.

Contratos de Adhesión

Art. 26.- Los contratos de adhesión que el Proveedor celebre con sus clientes, deberán contener lo siguiente:

- a) Las comisiones y recargos que se apliquen a la activación del registro de dinero electrónico;
- b) 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;
- c) Las condiciones de reconversión a dinero en efectivo;
- d) 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;
- e) Los canales puestos a su disposición para la realización de las operaciones con dinero electrónico, indicando los requisitos para su utilización;
- f) 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;

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- g) 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;
- h) Procedimiento aplicable para la resolución y terminación anticipada del contrato; e
- i) Los supuestos de responsabilidad de las partes considerando lo indicado en el Capítulo V de estas Normas.

Las cláusulas generales de los contratos de proveeduría de dinero electrónico deben ser aprobadas, previamente y en conjunto por la Superintendencia y la Defensoría del Consumidor, considerando para tal efecto tanto lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor como en el artículo 32 del Reglamento de la misma ley.

Los contratos de adhesión deberán estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato, forma de pago y la forma en que el cliente puede hacer sus reclamos.

CAPÍTULO VII PROTECCIÓN AL CLIENTE

Deberes de información

Art. 27.- Los Proveedores deben proporcionar a sus clientes información veraz, precisa, inteligible, completa y oportuna, entre otras, sobre las características de los servicios regulados en las presentes Normas, la tabla de comisiones y recargos correspondientes, la forma de acceder a dichos servicios, los potenciales riesgos asociados a éstos, de los servicios que contrate y la red de participantes.

Los Proveedores, deben mantener a disposición de sus clientes o potenciales clientes, la información antes referida, al menos, de manera física, en sus oficinas y de manera electrónica, en su página web, para que pueda ser consultada incluso antes de la contratación.

Publicación de Comisiones y Recargos

Art. 28.- Los Proveedores, deberán hacer del conocimiento público trimestralmente y cada vez que sean modificadas, las comisiones (el monto o porcentaje), recargos, cargos por cuenta de terceros y cualquier otro cargo asociado a los servicios que ofrezcan a sus clientes en un periódico de circulación nacional, así mismo deberán exhibirlas en carteleras ubicadas en sus oficinas de atención al público, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva. Dichas comunicaciones deberán ser hechas de una manera previa, clara, legible y visible, quedando obligadas a cumplir con lo ofrecido o comunicado a sus clientes.

Oficinas de atención

Art. 29.- Los Proveedores, deben contar en sus oficinas de atención con personal capacitado en los servicios regulados en las presentes Normas, a fin de atender y resolver las consultas y reclamos de

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

sus clientes. Además, deberán proporcionar un número telefónico para atención al cliente disponible las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

La capacitación que se proporcione al personal sobre las características y riesgos asociados a esta clase de servicios deberá estar documentada y deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

Pérdida, robo o extravío del medio de acceso al registro de dinero electrónico

Art. 30.- En caso de pérdida, robo o extravío del medio de acceso al registro de dinero electrónico, el cliente deberá dar aviso de inmediato al Proveedor a través del canal que este último defina. El Proveedor llevará un registro de notificación de tal circunstancia y proveerá al cliente un número de notificación que evidencie el reporte. El Proveedor deberá, ante la notificación por parte del cliente sobre cualquiera de las situaciones antes mencionadas, proceder de inmediato a bloquear el registro de dinero electrónico con el fin de evitar el uso indebido por parte de terceros. Estos registros bloqueados continuarán representando obligaciones del Proveedor con los titulares de dichos registros hasta que el cliente realice la conversión del dinero electrónico a dinero en efectivo.

En caso que el cliente desee retirar la cantidad de dinero electrónico acreditada hasta ese momento en el registro de dinero electrónico asociado al dispositivo móvil reportado, deberá acercarse a una oficina de atención y presentar su Documento Único de Identidad y el número de notificación que evidencie el reporte de bloqueo para que el dinero electrónico pueda ser convertido a dinero en efectivo o se reactive su registro.

La responsabilidad del cliente del buen uso del registro de dinero electrónico cesará una vez que realice la notificación respectiva.

Prescripción

Art. 31.- Los fondos almacenados en registros de dinero electrónico en dispositivos móviles que tengan un período de inactividad de cinco años, se tendrán por prescritos y pasarán a favor del Estado de acuerdo a lo que se establece en el artículo 11 de la Ley de Inclusión.

CAPÍTULO VIII CONTROL INTERNO

Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo

Art. 32.- Las operaciones y servicios que presten los Proveedores por medio de sus distribuidores y puntos de atención, cumplirán con el marco legal y regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo, debiendo contar con un Manual específico en dicha materia. Los Proveedores serán directamente responsables de la verificación del cumplimiento y gestión de los mismos.

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

Gestión de Riesgos

Art. 33.- De conformidad a lo establecido en el artículo 35 literal d) de la Ley de Supervisión, los Proveedores deberán establecer un sistema de gestión integral de riesgos, que deberá entenderse como un proceso estratégico mediante el cual identifiquen, midan, controlen y monitoreen los distintos tipos de riesgos a que se encuentran expuestos y las interrelaciones que surgen entre estos, para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

El Proveedor deberá contar con medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la realización de la prestación del servicio, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo, deberán incluir, entre otros, el establecimiento de límites para la prestación de servicios, como monto por operación y número de transacciones. Si el Proveedor utiliza distribuidores o puntos de atención, será éste el que tendrá la responsabilidad ante terceros.

Auditoría

Art. 34.- La auditoría interna debe evaluar periódicamente la efectividad y eficiencia del marco de gestión de riesgos diseñado por el Proveedor, verificará los controles internos; así como, la viabilidad de los sistemas de detección y prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo.

Contratación de servicios

Art. 35.- Los Proveedores, son los responsables de preservar la seguridad de su información, la de sus clientes y toda información a la que accedan, empleen, procesen o almacenen para el desarrollo de sus operaciones y continuidad de las mismas.

En caso que el Proveedor contrate servicios de apoyo que le permitan proveer dinero electrónico, siempre y cuando no sea la proveeduría de dinero electrónico, deberán ser formalizados con un contrato firmado por ambas partes y actualizado permanentemente.

Los Proveedores deben verificar que la empresa contratada mantenga los criterios de seguridad de la información del Proveedor en cumplimiento de las presentes Normas.

Igualmente, no existirá restricción alguna por parte de la empresa contratada para que la Superintendencia realice las evaluaciones que considere pertinentes y el derecho a auditar al mismo en lo referente al servicio contratado.

Adicionalmente, el Proveedor debe contar con la documentación que sustente la debida gestión de la seguridad de la información lo cual incluye al menos la concientización, capacitación, pruebas desarrolladas y los resultados de dichas pruebas en las empresas contratadas o con la participación de ellas.

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

CAPÍTULO IX

TRATAMIENTO PARA SOCIEDADES QUE REALICEN ACTIVIDADES SIMILARES A LA PROVEEDURÍA DE DINERO ELECTRÓNICO

Art. 36.- Con la finalidad de adecuarse a lo dispuesto en la Ley de Inclusión y obtener la autorización de la Superintendencia para proveer dinero electrónico, las Sociedades que a la vigencia de la Ley de Inclusión realizaren actividades similares a la proveeduría de dinero electrónico deberán presentar a la Superintendencia, en el plazo de sesenta días contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, un plan de adecuación con sus respectivas actividades, fechas de inicio y fin y responsable de ejecución, el cual deberá ser implementado en los seis meses posteriores y contendrá como mínimo la información relativa a las actividades siguientes:

- a) Proyecto de escritura de modificación al pacto social para transformarse en una Sociedad Proveedora cuya finalidad será la de proveer dinero electrónico y administrar sistemas de pagos móviles, tal y como se establece en el artículo 2 de la Ley de Inclusión; (1)
- b) La denominación de la Sociedad;
- c) Copia certificada del Número de Identificación Tributaria de la Sociedad;
- d) Informe emitido por el auditor externo de la Sociedad que certifique la cuantía del capital social pagado de la Sociedad a la fecha de la solicitud, el cual no podrá ser inferior al establecido en el artículo 2 de la Ley de Inclusión;
- e) El lugar para recibir cualquier clase de notificaciones y la designación de las personas comisionadas para tal efecto;
- f) Copia certificada de la credencial de la Junta Directiva o del Consejo de Administración de la Sociedad;
- g) Copia del número de documento de identidad o pasaporte vigente en el caso de extranjeros, y del Número de Identificación Tributaria de las personas que integran la Junta Directiva;
- h) De los accionistas:
 - i. Si es persona natural: nombre completo, edad, profesión u ocupación, expresión del tipo y número de documento de identidad, Número de Identificación Tributaria, domicilio y nacionalidad así como el monto de sus respectivas suscripciones y porcentaje de participación en el capital accionario; y
 - ii. Si es persona jurídica: nombre de la Sociedad, Número de Identificación Tributaria, domicilio y Número de Registro de Contribuyente así como el monto de sus respectivas suscripciones y porcentaje de participación en el capital accionario;
- i) Copias legibles del documento de identidad personal o pasaporte vigente para el caso de los extranjeros y del Número de Identificación Tributaria de cada uno de los gerentes, directores y directores ejecutivos;
- j) El Currículum Vitae de cada uno de los gerentes, directores y directores ejecutivos o cualquier otra clase de documentación que acredite su experiencia en el área relacionada al cargo que desempeñará;
- k) Si los accionistas pertenecen a un grupo empresarial o conglomerado, se deberá indicar su nombre y composición;

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- l) Copias legibles del documento de identidad personal o pasaporte vigente para el caso de los extranjeros y del Número de Identificación Tributaria de cada uno de los accionistas y el de sus representantes legales, mandatarios y de sus apoderados si fuere el caso;
- m) En el caso que uno o varios accionistas sean personas jurídicas, deberán adjuntar además, en lo que les fuere aplicable, los documentos siguientes:
 - i. Copia del acta de su constitución o pacto social vigente en su caso y de la última credencial de la elección de su órgano de administración;
 - ii. Certificación de la nómina de los accionistas que posean el veinticinco por ciento o más de su capital social. Dicha certificación deberá ser suscrita por quien tuviere la representación legal del solicitante y deberá estar autenticada por notario;
 - iii. Certificación del punto de acta de Junta General o Asamblea General de Accionistas en la que conste el acuerdo de autorización otorgado al representante legal, si en el pacto social vigente o estatutos, según el caso, se estableciere que para invertir en la constitución de cualquier clase de Sociedad, el representante legal de la solicitante necesita autorización de cualquier órgano superior;
 - iv. Última información financiera auditada al cierre del ejercicio anterior a la fecha de solicitud. Cuando la información de cierre corresponda a una fecha mayor a seis meses, previo a la presentación de la misma, además se deberá presentar información financiera no auditada correspondiente al menos, a tres meses previos; y
 - v. Cuando el accionista sea una entidad que por ministerio de ley es supervisada por la Superintendencia y haya presentado la información solicitada en este literal en cumplimiento a la normativa correspondiente, no será necesario que la presente nuevamente a menos que dicha información no se encuentre actualizada;
- n) Declaración jurada otorgada ante notario, por cada uno de los accionistas en más de un veinticinco por ciento, gerentes, directores y directores ejecutivos de conformidad con el Anexo No. 2 de las presentes Normas, con el objeto de evidenciar que no se encuentran dentro de las circunstancias detalladas en el artículo 3 de la Ley de Inclusión;
- o) Organigrama con indicación del cargo y nombre de los administradores y directores, especificando el cargo a desempeñar respecto del personal de apoyo;
- p) Cumplir con lo estipulado en los artículos 5, 6, 7, 8 y 9 de las presentes Normas;
- q) Adecuación de:
 - i. Contratos suscritos con los distribuidores y puntos de atención de acuerdo a lo establecido en los artículos 23 y 24 de estas Normas;
 - ii. Contratos de adhesión de acuerdo al artículo 26 de estas Normas;
 - iii. Sistema contable y el sistema informático sobre el cual se ha desarrollado y que soporta la operación y funcionamiento del mismo, sus sistemas de información, los respaldos de información, planes de contingencia y recuperación, así como la descripción de la seguridad y los controles en los sistemas, conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables;
 - iv. Manuales de control interno para el funcionamiento en cada uno de los procesos operativos de la Sociedad; y

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- v. Manual de cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Ley Especial contra Actos de Terrorismo;
- r) Y demás información relacionada a la operatividad de la Sociedad, detallada en el artículo 4 de estas Normas. En el caso que el Consejo Directivo del Banco Central haya autorizado a la Sociedad el uso del proceso alterno establecido en el Anexo No. 2 de las "Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósitos de los Proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador" emitirá una notificación, con copia a la Superintendencia, en la que haga constar dicha autorización y el plazo en el cual el control de dinero electrónico se realizará utilizando dicho mecanismo. (1)

Al finalizar el plazo antes mencionado y con el fin de emitir la certificación a que se refiere el literal k) del artículo 4 de las presentes normas, el Banco Central procederá a verificar el correcto funcionamiento de la interface que permitirá la interconexión entre éste y la sociedad proveedora, la cual deberá cumplir con lo establecido por el Consejo Directivo del referido Banco. La Sociedad deberá presentar a la Superintendencia la certificación emitida por el Banco Central, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la recepción de la misma. (1)

La Superintendencia verificará el cumplimiento de los requisitos relacionados con la situación crediticia de los accionistas, directivos o administradores a través de los sistemas de información que ésta dispone.

Art. 37.- Inmediatamente vencido el plazo para la implementación del plan requerido en el artículo 36 de las presentes Normas, la respectiva entidad deberá solicitar a la Superintendencia, modificación al pacto social y autorización para operar como proveedor. La Superintendencia podrá realizar observaciones a la misma. (1)

La solicitud se dará por admitida mediante una comunicación de la Superintendencia, una vez que se hayan superado las observaciones comunicadas. (1)

Trámite de la Solicitud

Art. 38.- La Superintendencia procederá luego de admitida la solicitud, a verificar los sistemas contables, informáticos, los controles y procedimientos internos, mecanismos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones de la Sociedad y el cumplimiento de condiciones relativas a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la plataforma electrónica que soporta el servicio por medio de dispositivos móviles.

Además verificará que los sistemas informáticos cuenten con sus aplicaciones y procesos debidamente documentados, incluyendo los registros de cambios en los mismos, bitácoras de acceso, políticas de mantenimiento, licencias y autorizaciones, mecanismos de respaldo y procedimientos de recuperación de información.

CN-07/2016	NASF-05 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

Publicación de la Solicitud

Art. 39.- La Superintendencia publicará en su sitio web y en un periódico de circulación nacional, en un plazo que no deberá exceder de quince días hábiles, por una sola vez y a cuenta de los solicitantes, un aviso que incluya el nombre de la Sociedad que se va a adecuar, la nómina de los accionistas que tienen una participación en más de un veinticinco por ciento de la Sociedad, la nómina de los gerentes, directores y directores ejecutivos iniciales.

La publicación tendrá por finalidad, que cualquier persona que tenga conocimiento que alguna de las inhabilidades contenidas en el artículo 3 de la Ley de Inclusión, concurre en los gerentes, directores y directores ejecutivos o accionistas que formarán parte de la Sociedad, pueda objetarlos.

Las objeciones deberán presentarse por escrito a la Superintendencia en un plazo de quince días contados a partir del día siguiente al de la publicación, adjuntando las pruebas pertinentes. La información tendrá el carácter de confidencial. La Superintendencia notificará dicha circunstancia a la persona objetada, quién deberá comparecer dentro del plazo de ocho días hábiles contados a partir de la notificación respectiva, debiendo pronunciarse sobre la oposición vertida, pudiendo adjuntar toda clase de pruebas tendientes a respaldar sus argumentos. Concluido el plazo anterior, la Superintendencia resolverá en diez días hábiles sobre las inhabilidades alegadas, debiendo notificar dicha circunstancia en la forma prevista anteriormente.

Si algún accionista, gerente, director o director ejecutivo fuere declarado inhábil según lo establecido en la Ley de Inclusión para ostentar dicha calidad, los solicitantes deberán remitir a la Superintendencia una nueva nómina en la que el accionista, gerente, director o director ejecutivo correspondiente, hubieren sido excluidos debiendo adjuntar toda la documentación concerniente a la persona que lo sustituya.

No obstante lo anterior, en cualquier momento del proceso de autorización, la Superintendencia podrá de oficio o a petición de parte declarar la inhabilidad, previa audiencia del objetado dentro del plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, para que ejerza su derecho de defensa. Concluido el plazo anterior, la Superintendencia resolverá en diez días hábiles sobre las inhabilidades alegadas, debiendo notificar dicha circunstancia en la forma prevista anteriormente.

Art. 40.- Previo a la presentación del testimonio de la escritura de modificación al pacto social en el Registro de Comercio, los solicitantes deberán enviarlo a la Superintendencia en un plazo de quince días hábiles posteriores a su otorgamiento, para que ésta verifique que se haya elaborado conforme al proyecto presentado a que se refiere el literal a) del artículo 36 de las presentes Normas, el cual ha sido previamente autorizado, teniendo la Superintendencia un plazo de diez días hábiles para dicha verificación.

Art. 41.- De existir diferencias entre la escritura pública de modificación al pacto social y el proyecto de la misma autorizado por la Superintendencia, ésta deberá comunicarlo al solicitante dentro del

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

plazo señalado en el inciso anterior, para que el notario autorizante proceda a efectuar los ajustes respectivos, debiendo ser presentado el testimonio de escritura pública nuevamente ante la Superintendencia, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de comunicación de las inconsistencias o diferencias para su verificación.

Art. 42.- Si se determina que no existen inconsistencias entre la escritura pública de modificación al pacto social y el proyecto de escritura revisado, o en el caso de haberse superado las inconsistencias que hubieren sido comunicadas de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior, la Superintendencia procederá dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la debida documentación subsanada, a colocar una razón suscrita por el Superintendente del Sistema Financiero, en la que conste de la calificación favorable de dicha escritura, con el objeto de que la misma pueda ser presentada en el Registro de Comercio para la correspondiente inscripción y sin la cual no podrá ser inscrita en dicho registro.

Art. 43.- Cumplida la adecuación, por parte de la entidad y no encontrando la Superintendencia ninguna clase de objeción, esta emitirá el acuerdo de autorización para operar en un plazo no mayor a quince días, ordenando en ese acto, el Asiento Registral en el Registro correspondiente, debiendo como requisito previo para otorgar el referido Asiento, presentar la fotocopia certificada de la escritura pública de modificación al pacto social debidamente inscrita en el Registro de Comercio y el depósito de los estatutos, lo cual deberá efectuarse en un plazo de cinco días hábiles posteriores a la inscripción y depósito. En caso contrario, la Sociedad no podrá continuar efectuando los referidos servicios. (1)

Art. 44.- Cuando la Superintendencia deniegue o autorice operaciones, esta publicará dicha resolución, con cargo a la referida Sociedad, en su sitio web y en un periódico de circulación nacional. Esto deberá realizarlo dentro de los cinco días posteriores a la emisión de dicha resolución.

Art. 45.- Una vez concedida la autorización, la Sociedad deberá remitir a la Superintendencia los modelos de contrato de prestación de los servicios que utilizará con los clientes de conformidad a lo establecido en el artículo 26 de las presentes Normas y además siguiendo el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

CAPÍTULO X OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Presentación de la información

Art. 46.- La documentación presentada ante la Superintendencia, en cumplimiento con lo previsto en estas Normas, deberá estar conforme a las formalidades legales correspondientes, especialmente lo referido a:

- a) Las fotocopias presentadas deberán ser legibles y certificadas por notario autorizado en El Salvador;

CN-07/2016	<p style="text-align: center;">NASF-05</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 03/10/2016		

- b) Las firmas que calcen en todo tipo de documentación deberán estar autenticadas por notario autorizado en El Salvador;
- c) En caso que la documentación no conste en idioma castellano, se deberá traducir conforme a lo dispuesto en la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias; y
- d) Los documentos públicos o auténticos emanados de país extranjero y sus fotocopias, deben cumplir con lo establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil o el trámite de apostilla, en el caso de los países signatarios del "Convenio de la Haya sobre Eliminación del Requisito de Legalización de Documentos Públicos Extranjeros".

Supervisión

Art. 47.- Los Proveedores mantendrán a disposición de la Superintendencia, toda la información que ésta requiera para la ejecución de su labor de vigilancia y supervisión, incluyendo la información completa y actualizada de los participantes, debiendo brindarle toda la colaboración necesaria ya sea en sus visitas de campo o en el monitoreo extra-situ.

Sanciones

Art. 48.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados por la Superintendencia de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión; sin embargo, todo incumplimiento o infracción a las presentes Normas relacionado a la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, serán sancionados por la Defensoría del Consumidor.

Aspectos no previstos

Art. 49.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en estas Normas, serán resueltos por el Comité de Normas del Banco Central a excepción de los aspectos que competen al Consejo Directivo del Banco Central de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Inclusión.

Vigencia

Art. 50.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del 3 de octubre de dos mil dieciséis.

(1) Modificaciones aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-03/2017, de fecha 23 de mayo de dos mil diecisiete, con vigencia a partir del día 26 de mayo de dos mil diecisiete.

CN-07/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO (NASF-05)	
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 25/07/2016		

Fecha de Resolución
Tipo de Resolución

Fecha en la que el Proveedor dio respuesta al cliente.
Positiva: Cuando se haya reconocido a favor del cliente; Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado y por consiguiente en contra de los intereses del cliente.

Oficina que atendió el reclamo
Nombre del Empleado Responsable

Nombre de la unidad del Proveedor responsable de atender el reclamo.
Nombre del funcionario de más alto nivel dentro del Proveedor que se responsabiliza por la respuesta dada al cliente del reclamo presentado.

No. Telefónico y dirección electrónica

Número telefónico y correo electrónico directo en que se puede conectar a la persona que atendió el reclamo.

CN-07/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO (NASF-05)	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 29/06/2016		
Vigencia: 25/07/2016		

Anexo No. 2

MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA DIRECTORES, GERENTES Y ACCIONISTAS DE LAS SOCIEDADES QUE REALICEN ACTIVIDADES SIMILARES A LA PROVEEDURIA DE DINERO ELECTRÓNICO INTERESADAS EN ADECUARSE

En la ciudad de San Salvador, a las _____ horas del día _____ de _____ de dos mil _____. Ante mí, _____ notario del domicilio de _____ comparece el señor _____ de _____ años, (profesión u oficio) _____, del domicilio _____ a quien conozco (o no conozco), portador de (o identifico por) Documento Único de Identidad número (o pasaporte número) _____, con Número de Identificación Tributaria _____ quien actúa en nombre propio (o en representación de, en este caso consignar si es representante legal o apoderado y relacionar la personería según el caso, en este momento o al final) y **ME DICE:** Que en su calidad de futuro director o administrador de la sociedad _____, **BAJO JURAMENTO HACE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES:** A) Que no soy menor de veinticinco años de edad (excepto si es accionista); B) Que no soy deudor del fisco y del sistema financiero salvadoreño clasificado en cualquiera de las categorías de mayor riesgo crediticio; C) Que no he sido condenado mediante sentencia ejecutoriada en el país o en el extranjero, por haber cometido o participado dolosamente en la comisión de cualquier delito; D) Que no me encuentro en estado de quiebra o suspensión de pagos, y que no he sido calificado judicialmente como responsable de una quiebra culposa o dolosa; E) Que no se me ha comprobado judicialmente mi participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, y con el lavado de dinero y activos y de financiamiento al terrorismo, en el país o en el extranjero; F) Que no he sido declarado inhábil en el país ni en el extranjero, para esta clase de cargo ni he sido sancionado administrativa o judicialmente por mi participación en infracciones a las leyes y normas de carácter financiero, en especial la captación de fondos del público sin autorización y en los delitos de carácter financiero. El suscrito notario hace constar: Que expliqué al compareciente sobre lo establecido en el Código Penal, en cuanto al delito de falsedad ideológica, regulado en el artículo doscientos ochenta y cuatro de dicho cuerpo legal. Así se expresó el compareciente a quien le expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de _____ hoja (s) frente y vuelto; y leído que le fue por mí lo escrito, en un solo acto sin interrupción e íntegramente, ratifica su contenido y firmamos. DOY FE.

La declaración Jurada debe de cumplir con lo establecido en la Ley de Notariado.