




CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

## 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

CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	 
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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 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

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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 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.
- IX. 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.
- X. Que mediante Decreto Legislativo No. 464 de fecha 31 de octubre de 2019, la Asamblea Legislativa aprobó reformas a Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, con el propósito de permitir a los participantes de los Proveedores de Dinero Electrónico tener límites de transacción y de saldo diferentes a los establecidos para los usuarios finales, es decir, las personas naturales.

**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**

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

## LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO

### 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; y
- d) Las sociedades de ahorro y crédito interesadas en proveer dinero electrónico.


#### 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


CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- se realizarán las operaciones de pagos por medio de dinero electrónico;
- d) **Corresponsales Financieros:** Para efectos de las presentes Normas dicho término se considera de conformidad a lo establecido en Normas Técnicas para realizar Operaciones y prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03);
  - e) **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;
  - f) **Dispositivo móvil:** Instrumento de pago que permite al cliente realizar operaciones con dinero electrónico y administrar registros de este 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 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;
  - g) **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;
  - h) **Entidad o Entidades:** Bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito interesadas en proveer dinero electrónico;
  - i) **Ley de Inclusión:** Ley para Facilitar la Inclusión Financiera;
  - j) **Ley de Supervisión:** Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero;
  - k) **Operaciones:** Pagos y cobros, acreditaciones de registros de dinero electrónico, conversión de dinero electrónico a dinero en efectivo y

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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;

- l) **Participantes:** Personas naturales o jurídicas que intervienen en el proceso de proveeduría de dinero electrónico, como son los agentes, corresponsales financieros, comercios afiliados, distribuidores, entre otros. El alcance de su participación dependerá del modelo de negocio que defina cada Proveedor de Dinero Electrónico, contarán con un registro de dinero electrónico especial y podrán tener límites de transacción y de saldo diferentes a los establecidos para los usuarios o clientes finales, es decir, las personas naturales;
- m) **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;
- n) **Proveedores de Dinero Electrónico o Proveedores:** Sociedades Proveedoras, bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito autorizados para proveer dinero electrónico;
- o) **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;
- p) **Registro Electrónico:** Consignación de un conjunto de datos que pertenece


CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- a una misma persona natural, jurídica o dependencias del estado y que son almacenados en una base de datos;
- q) **Registro de dinero Electrónico usuarios o clientes finales:** Consignación de un conjunto de datos referentes a Dinero electrónico que pertenece a una misma persona natural, para el cual los proveedores de dinero electrónico deberán cumplir con los límites de saldo y de transacciones que defina el Banco Central, por medio de su Comité de Normas aplicables a los usuarios o clientes finales;
  - r) **Registro de dinero Electrónico Especial:** Consignación de un conjunto de datos referentes a Dinero electrónico que pertenece a una misma persona natural, jurídica o dependencia del estado identificados por lo proveedores de dinero electrónico como participantes, los cuales podrán tener límites de transacción y de saldo diferentes a los establecidos para los usuarios o clientes finales, es decir, las personas naturales;
  - s) **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;
  - t) **Sociedad Provedora:** Sociedad Provedora de Dinero Electrónico; y
  - u) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero.

## CAPÍTULO II

### AUTORIZACIÓN DEL INICIO DE OPERACIONES DE SOCIEDADES PROVEEDORAS DE DINERO ELECTRÓNICO


**Autorización para el inicio de operaciones y registro de la Sociedad Provedora**  
**Art. 4.-** Inscrita en el Registro de Comercio la escritura pública de constitución, la Sociedad Provedora solicitará a la Superintendencia la autorización de inicio

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		


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,




CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- 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;
  - 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 de conformidad a lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico” (NRP-22) aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas; y
    - iv. Políticas de seguridad de la información y continuidad del negocio de conformidad a lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) y “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24) aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas;
  - m) Manuales de control interno para el funcionamiento en cada uno de los procesos operativos de la Sociedad Proveedora; y
  - n) Manual para la gestión del riesgo de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

**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, de conformidad a lo establecido 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

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

7 de las presentes 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 Provedora, 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 Provedora para la resolución de diferencias que puedan surgir con los participantes.


### **De la Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio**

**Art. 6.-** La Sociedad Provedora deberá gestionar la seguridad de la información y continuidad del negocio de conformidad a lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) y “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24) aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de 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 Provedora deberá presentar lo siguiente:

- a) Descripción del hardware y software para la conexión de las Sociedades


CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- 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.

### Trámite de la solicitud

**Art. 8.-** \_Recibida en forma la documentación y verificado por la Superintendencia que se han cumplido los requisitos anteriores, el Superintendente comunicará la autorización de inicio de operaciones de la solicitud o denegará la misma, en un plazo máximo de sesenta días hábiles. Vencido este plazo y de no pronunciarse la Superintendencia se entenderá que la resolución de autorización es favorable para la entidad.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

Si la solicitud no viene acompañada de la información completa de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 de las presentes Normas, la Superintendencia podrá requerir a la entidad, que en el plazo de diez días hábiles contado a partir del día siguiente al de la notificación, presenten los documentos que faltaren.


La Superintendencia en la misma prevención indicará a la entidad, que si no completa la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud.

### **Análisis de la solicitud**

**Art. 9.-** Cumplido el requisito anterior La Superintendencia procederá a lo siguiente:

- a) Análisis de la documentación establecida en el artículo 4 de las presentes Normas;
- b) Verificación de los sistemas contables, informáticos, los controles y procedimientos internos, mecanismos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones de la Sociedad Provedora 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; y
- c) Verificación 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, así mismo que estén parametrizados en ellos todas las políticas y límites para la Gestión de Riesgos.

Luego del análisis y verificación, la Superintendencia podrá prevenir a la entidad

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

que subsanen las deficiencias encontradas.

La entidad dispondrá de un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación de la prevención para subsanar las observaciones o para presentar la documentación e información requerida por la Superintendencia.

La Superintendencia mediante resolución fundamentada ampliará hasta por otros diez días hábiles, el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan.

### Plazo de prórroga

**Art. 10.-** La entidad podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en los artículos 8 y 9 debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente.


El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original.

### Suspensión del plazo

**Art. 11.-** El plazo de sesenta días hábiles señalado en el artículo 8 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de información o superación de observaciones a que se refiere el artículo 9 de las presentes Normas, hasta que la entidad subsane las observaciones señaladas por la Superintendencia.

### De la resolución

**Art. 12.-** Una vez presentados en debida forma los documentos requeridos y finalizada la verificación, la Superintendencia procederá a dar respuesta a la

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

solicitud de autorización de inicio de operaciones.

Una vez emitida la referida autorización, el proveedor de Dinero Electrónico será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes Normas y del marco regulatorio que le es aplicable para su adecuado funcionamiento.

**Art. 13.-** 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. 14.-** 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 32 de las presentes Normas y además siguiendo el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

### 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. 15.-** 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,


CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

**Art. 16.-** 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 para la gestión del riesgo de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo, debidamente ajustado para que incorpore lo relativo a la proveeduría de dinero electrónico;



CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- 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. 17.-** Recibida en forma la documentación y verificado por la Superintendencia que se han cumplido los requisitos anteriores el Superintendente comunicará la No Objeción de la solicitud u objetará la misma, en un plazo máximo de sesenta días hábiles. Vencido este plazo y de no pronunciarse la Superintendencia se entenderá que la resolución de la No Objeción es favorable para la entidad.


Si la solicitud no viene acompañada de la información completa de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de las presentes Normas, la Superintendencia podrá requerir a la entidad, que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, presente los documentos que faltaren.

La Superintendencia en la misma prevención indicará a la entidad, que si no completa la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud.

### Análisis de la solicitud

**Art. 18.-** Cumplido el requisito anterior La Superintendencia procederá a lo siguiente:

- a) Análisis de la documentación establecida en el artículo 16 de las presentes Normas;

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- b) Verificación de los sistemas contables, informáticos, los controles y procedimientos internos, mecanismos de seguridad de la información y continuidad de las operaciones de la Sociedad Provedora 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; y
- c) Verificación 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, así mismo que estén parametrizados en ellos todas las políticas y límites para la Gestión de Riesgos.


Luego del análisis y verificación, la Superintendencia podrá prevenir a la entidad que subsane las deficiencias encontradas.

La entidad dispondrá de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de la prevención para subsanar las observaciones o para presentar la documentación e información requerida por la Superintendencia.

La Superintendencia mediante resolución fundamentada ampliará hasta por otros diez días hábiles, el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan.

### **Plazo de prórroga**

**Art. 19.-** La entidad podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en los artículos 17 y 18 debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original.

### Suspensión del plazo

**Art. 20.-** El plazo de sesenta días hábiles señalado en el artículo 17 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de información o superación de observaciones a que se refiere el artículo 18 de las presentes Normas, hasta que la entidad subsane las observaciones señaladas por la Superintendencia.

### De la resolución


**Art. 21.-** Una vez presentados en debida forma los documentos requeridos y finalizada la verificación, la Superintendencia procederá a dar respuesta a la solicitud de No Objeción.

Una vez emitida la No Objeción, el proveedor de Dinero Electrónico será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes Normas y del marco regulatorio que le es aplicable para su adecuado funcionamiento

**Art. 22.-** 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 32 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

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

**Art. 23.-** 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.

#### **Procedimiento para disminución de la cuenta de respaldo**

**Art. 24.-** 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 al momento de solicitar una reducción.

En caso de 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.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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. 25.-** 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. 26.-** 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. Dichas características y los pormenores para calificar su cumplimiento, serán definidas por los Proveedores en sus respectivos modelos operativos de negocios.

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

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		


adecuadamente la realización de operaciones y prestación de los servicios acordados, salvo que el modelo operativo de negocio no contemple la proveeduría de la tecnología de información, en cuyo caso siempre será responsabilidad del Proveedor velar por el cumplimiento de los requisitos de este inciso.

Asimismo, los Proveedores proporcionarán a los distribuidores y puntos de atención un número telefónico para recepción de llamadas, una aplicación específica para mensajería y correo electrónico 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. 27.-** Los Proveedores deberán cumplir con lo siguiente:

- 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

CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		


- 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, tal como se establece en el Capítulo "V Monitoreo de Transacciones y Herramientas Informáticas de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo" (NRP-08) aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas;
  - 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

CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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 el marco legal y regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y activos y de financiamiento al terrorismo y verificar su cumplimiento;
- 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;
- r) Cumplir oportunamente con sus obligaciones de pago para con los clientes;
- s) 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; y
- t) Remitir a la Superintendencia en los primeros treinta días del año las




CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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. 28.-** El Proveedor deberá velar porque todos los contratos que se suscriban entre los participantes que intervengan en el proceso de proveer dinero electrónico, según su modelo operativo de negocio, 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 del cumplimiento de las anteriores responsabilidades; la frecuencia de la verificación será de conformidad al monto y número de operaciones que estos

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

desarrollen y estará establecida en el modelo operativo de negocio; 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. 29.-** 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:

- a) Los menores de edad;
- b) Directores y empleados de Sociedades Proveedoras, de instituciones financieras, del Banco Central y de la Superintendencia; 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.


CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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 participantes que intervengan en el proceso de proveer dinero electrónico**

**Art. 30.-** Los contratos de servicios que los Proveedores suscriban con los participantes que intervengan en el proceso de proveer 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

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

instrucciones entre las partes;

- 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 28 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 prevención 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.

La suscripción de contratos entre los participantes que intervengan en el proceso de proveer dinero electrónico, no exime al Proveedor de Dinero

CNBCR-13/2020	NASF-07 NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		


Electrónico, de las responsabilidades que tiene frente a sus clientes.

**Art. 31.-** 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. 32.-** 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;
- 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;

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

- 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. 33.-** 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.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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. 34.-** 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. 35.-** 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 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**

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

**Art. 36.-** 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. 37.-** 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



CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

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

**Art. 38.-** 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.

### **Gestión de Riesgos**


**Art. 39.-** Los Proveedores deberán gestionar sus riesgos de conformidad a lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico” (NRP-22) aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas.

### **Auditoría**

**Art. 40.-** La auditoría interna debe incluir en sus planes anuales de auditoría, la periodicidad de la evaluación a 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. 41.-** Los Proveedores de Dinero Electrónico, 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. Debiendo cumplir para ello lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23).

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

En caso que el Proveedor de Dinero Electrónico 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. En el citado contrato debe constar explícitamente todo lo concerniente al servicio brindado, a la prohibición de compartir o comercializar total o parcialmente la información de los titulares de los registros de dinero electrónico, a la protección de sus datos, a la confidencialidad, seguridad de la información, procesos, sistemas, tecnología que alberga, entre otros. Además, en el contrato debe constar que la información y el procedimiento o almacenamiento objeto de la contratación se encuentran efectivamente aislados en todo momento, de tal forma que no exista comunicación o conectividad con la información de otros clientes del proveedor del servicio.


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.

## CAPÍTULO IX OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

### Presentación de la información

**Art. 42.-** La documentación presentada ante la Superintendencia, en cumplimiento con lo previsto en estas Normas, deberá estar conforme a las

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

formalidades legales correspondientes, especialmente lo referido a:


- a) Las fotocopias presentadas deberán ser legibles y certificadas por notario autorizado en El Salvador;
- 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. 43.-** 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. 44.-** 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.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

### Derogatoria

**Art. 45.-** Las presentes Normas derogan las “Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico” (NASF-05), aprobadas en Sesión de Comité de Normas No. CN-07/2016 del veintinueve de junio de dos mil dieciséis por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

### Transitorio


**Art. 46.-** Las entidades, para cumplir las disposiciones establecidas en las presentes Normas, deberán presentar a la Superintendencia un plan de adecuación, dentro de los treinta días siguientes a su vigencia, e implementarlo en un plazo máximo de sesenta días contados a partir de su presentación.

### Aspectos no previstos

**Art. 47.-** 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. 48.-** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del siete de septiembre de dos mil veinte.

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

Anexo No.


1

### CONTROL DE RECLAMOS DE OPERACIONES Y SERVICIOS DE LOS CLIENTES O DE LOS PARTICIPANTES

Código Corresponsal	Tipo de Transacción	Número Referencia Reclamo	DUI Usuario	Nombre Usuario	Estado Reclamo	Fecha de presentación	Descripción del Reclamo	Monto del Reclamo (en US\$)	Fecha de Resolución	Resolución


Nombre de la entidad:

Mes de referencia:

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		

**Descripción de datos:**

Código Corresponsal: Código SSF asignado al corresponsal  
Tipo de Transacción: Transacción autorizada a la entidad codificada según catalogo disponible en [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv)  
No. Referencia del Reclamo: Número de reclamo asignado por la entidad  
DUI Usuario: Número del Documento Único de Identidad del usuario reclamante  
Nombre del Usuario: Nombre del usuario reclamante  
Estado del Reclamo: Estado en el que se encuentra el reclamo (T: en trámite y R: resuelto)

CNBCR-13/2020	<p style="text-align: center;">NASF-07</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO</p>	
Aprobación: 19/08/2020		
Vigencia: 07/09/2020		
Fecha de presentación: 19/08/2020	Fecha en la que el usuario presentó el reclamo	
Descripción del Reclamo:	Descripción del motivo del reclamo y fecha en que sucedió	

Monto Reclamado: Valor del monto reclamado  
 Fecha de Resolución: Fecha de resolución del reclamo  
 Tipo de Resolución: Resolución del reclamo: "F" favorable y "N" negativa (F: Favorable al usuario y N: Negativa al usuario)