

Lima, 18 de octubre de 2013

***Resolución S. B. S.
N° 6283-2013***

***El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29985 se aprobó la Ley que regula las Características Básicas del Dinero Electrónico como Instrumento de Inclusión Financiera, en adelante la Ley;

Que, mediante Decreto Supremo N° 090-2013-EF se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29985 que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico;

Que, ambos dispositivos legales facultan a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a emitir normas reglamentarias y complementarias sobre diversas materias relacionadas a las operaciones con dinero electrónico;

Que, en ese sentido resulta necesario establecer el marco normativo bajo el cual se regirá la realización de operaciones con dinero electrónico;

Que, mediante Resolución SBS N° 895-98 y sus normas modificatorias y complementarias se aprobó el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, en adelante Manual de Contabilidad;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Estudios Económicos y Asesoría Jurídica, así como de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9, 13 y 19 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, así como las facultades otorgadas en la Ley N° 29985 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2013-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, según se indica a continuación:

“REGLAMENTO DE OPERACIONES CON DINERO ELECTRONICO

TÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas de operaciones múltiples comprendidas en el literal A del artículo 16° de la Ley General autorizadas a emitir dinero electrónico, a las empresas emisoras de dinero electrónico a que se refiere el numeral 6 del artículo 17° de la Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, así como a las empresas que se consideren dentro del ámbito de la Ley, a criterio de esta Superintendencia, en aplicación de la Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley, en adelante emisores de dinero electrónico.

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma, considérense las siguientes definiciones:

- a. Dinero electrónico: aquel definido de acuerdo con lo establecido en el artículo 1° del Reglamento de la Ley.
- b. Emisión: comprende las operaciones de conversión a dinero electrónico, reconversión, transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y necesaria para dichas operaciones.
- c. Ley: Ley que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico, Ley N° 29985.
- d. Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo: Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015.¹
- e. Persona: Se refiere a las personas naturales y personas jurídicas.¹
- f. Reglamento de la Ley: Reglamento de la Ley N° 29985 que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico, Decreto Supremo N° 090-2013-EF.
- g. Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias.
- h. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- i. Tarjeta prepago de dinero electrónico: es un soporte para el uso del dinero electrónico, en el cual se almacena valor monetario en una tarjeta, física o virtual, recargable o no, y cuyo uso se encuentra limitado al saldo existente en esta en cada momento.
- j. Titular: persona que contrata con el emisor de dinero electrónico la prestación del servicio de emisión de dinero electrónico. También se considera titular a los menores de edad que tengan más de dieciséis (16) años, que cuenten con autorización de su tutor o apoderado legal o que cuenten con capacidad de ejercicio de acuerdo con la normativa vigente.
- k. Transacción: Es la ejecución individual de las operaciones de conversión, reconversión, transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y necesaria para dichas operaciones.
- l. Persona natural: Se refiere a las personas naturales o personas naturales con negocio.²

¹ Literal sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

² Literal incorporado por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

- m. Cuentas operativas: Son las cuentas de dinero electrónico a que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley N° 29985 que mantienen los operadores de cajeros corresponsales o los emisores mismos, con la finalidad de realizar operaciones que permitan el adecuado funcionamiento del servicio de dinero electrónico.³
- n. Dinero electrónico emitido: Dinero electrónico en las cuentas que mantiene el emisor, sean de usuarios o cuentas operativas.³

TÍTULO II DEL DINERO ELECTRÓNICO

Artículo 3.- Operaciones con dinero electrónico

Las operaciones que pueden realizarse con dinero electrónico, según el tipo de cuenta de dinero electrónico, son:

- a) Conversión.
- b) Reconversión.
- c) Pagos.
- d) Transferencias.
- e) Otras operaciones a los que el emisor de dinero electrónico haya sido autorizado por esta Superintendencia.

Artículo 4.- Soportes para uso de dinero electrónico

Los soportes mediante los cuales se puede hacer uso del dinero electrónico pueden ser los siguientes:

- a) Teléfonos móviles
- b) Tarjetas prepago.
- c) Cualquier otro equipo o dispositivo electrónico, que cumpla los fines establecidos en la Ley.

Todos los soportes antes señalados deben contar con plataformas tecnológicas que permitan realizar transacciones en línea y de manera segura, entre los diferentes tipos de usuarios y participantes de la red de dinero electrónico.

La Superintendencia podrá autorizar plataformas tecnológicas que sigan otro esquema de transacciones, si considera que los controles a ser aplicados permiten administrar adecuadamente los riesgos asociados. En estos casos, el emisor de dinero electrónico proveerá información detallada acerca de la modalidad propuesta y adjuntará los informes preparados por la Unidad de Riesgo Operacional o equivalente.

Un mismo soporte puede ser utilizado y/o asociado para realizar transacciones con más de una cuenta de dinero electrónico.

Artículo 5.- Cuentas de dinero electrónico simplificadas

Se consideran "cuentas de dinero electrónico simplificadas" a aquellas cuentas que los emisores de dinero electrónico ponen a disposición de personas naturales y que cumplen con las siguientes condiciones:⁴

³ Literal incorporado por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017

⁴ Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

- a) Son abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras residentes.⁵
- b) Cada transacción se encuentra sujeta al límite de mil nuevos soles (S/. 1,000).
- c) El saldo consolidado de cuentas de dinero electrónico de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor de dinero electrónico, no puede ser superior a dos mil nuevos soles (S/. 2,000) en todo momento.
- d) Las conversiones a dinero electrónico acumuladas de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, no pueden ser mayores a dos mil nuevos soles (S/. 2,000).
- e) Las transacciones acumuladas (conversiones, transferencias, pagos, reconversiones, etc.) de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, no pueden exceder de cuatro mil nuevos soles (S/. 4,000).
- f) La apertura de cuentas de dinero electrónico simplificadas y las operaciones de conversión solo pueden ser realizadas en el territorio nacional. Asimismo, dichas cuentas solo pueden ser utilizadas en moneda nacional.⁵

Los emisores de dinero electrónico deben definir procedimientos y medidas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de los límites y condiciones antes señaladas.

Cuando los usuarios del dinero electrónico intenten efectuar transacciones que excedan los límites y condiciones antes establecidos, los emisores, a través del dispositivo utilizado, deberán informar a los usuarios que la transacción no puede ser llevada a cabo debido al incumplimiento de los límites.

Artículo 6.- Cuentas de dinero electrónico generales

Las cuentas de dinero electrónico que no cumplan las características para ser consideradas cuentas de dinero electrónico simplificadas, serán consideradas como cuentas de dinero electrónico generales y no estarán sujetas a los límites establecidos en el artículo anterior, pero sí al límite señalado en el literal b) del artículo 5° de la Ley.

Artículo 7.- Régimen Simplificado de conocimiento del cliente y debida diligencia de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Las cuentas de dinero electrónico simplificadas se encuentran incluidas en el régimen simplificado de debida diligencia en el conocimiento de clientes a que alude el artículo 31° del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.⁶

Para la apertura de las cuentas de dinero electrónico simplificadas se requerirá, como mínimo, la información correspondiente al nombre completo del titular, así como al número del Documento Nacional de Identidad (DNI) o al número del Carnet de Extranjería, según corresponda. La empresa deberá verificar la información antes señalada con la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o el Registro Central de Extranjería de la Dirección General de Migraciones y Naturalización, según corresponda, lo que podrá realizarse posteriormente a la apertura de la cuenta de dinero electrónico.

Para la apertura de cuentas de dinero electrónico simplificadas que tengan como soporte electrónico teléfonos móviles, se requerirá también el número de servicio de telefonía móvil asociado a dicho soporte electrónico.

Las empresas deberán desarrollar procedimientos de monitoreo, evaluación de riesgo y control a fin de prevenir el abuso de las cuentas de dinero electrónico simplificadas, garantizar su operatividad dentro de las condiciones establecidas y tomar las medidas adicionales que sean apropiadas para

⁵ Litteral sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

⁶ Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

mantener el servicio dentro de los niveles propios de una cuenta de bajo riesgo en materia de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo.

Las empresas podrán solicitar a la Superintendencia que otros servicios de dinero electrónico de bajo riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo sean considerados bajo el régimen simplificado de debida diligencia en el conocimiento de clientes, para lo cual tendrán en cuenta lo establecido en el artículo 31° del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.⁷

Artículo 8.- Régimen general de debida diligencia en conocimiento del cliente⁸

Los requisitos de identificación y verificación mínimos aplicables a los titulares para la apertura de las cuentas de dinero electrónico que no cumplan las características para ser consideradas cuentas de dinero electrónico simplificadas, se registrarán por el régimen general de debida diligencia en el conocimiento del cliente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30° del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con excepción de aquellos titulares que se encuentren sujetos al régimen reforzado de debida diligencia en el conocimiento del cliente, que señala el artículo 32° del citado Reglamento.⁹

Para la apertura de cuentas de dinero electrónico antes señaladas que tengan como soporte electrónico teléfonos móviles, se requerirá también el número de servicio de telefonía móvil asociado a dicho soporte electrónico.

En el caso de extranjeros la contratación podrá efectuarse únicamente de manera presencial y escrita con la presentación de su Carnet de Extranjería o Pasaporte a satisfacción del emisor de dinero electrónico. La empresa deberá verificar esta información con la base de datos del Registro Central de Extranjería de la Dirección General de Migraciones y Naturalización, lo que podrá realizarse posteriormente a la apertura de la cuenta de dinero electrónico.

Artículo 9.- Transacciones realizadas a través de cajeros corresponsales

Los emisores de dinero electrónico deberán establecer mecanismos que aseguren que las transacciones con dinero electrónico realizadas a través de cajeros corresponsales, cumplan con lo establecido en los párrafos segundo o tercero del artículo 4° de la presente norma, según corresponda; ello implica no solo el registro de las transacciones en las cuentas de dinero electrónico de los titulares, sino también el registro del ingreso o salida de los recursos en los sistemas del emisor.

Conforme lo señalado en el artículo 7° del Reglamento de la Ley, en los casos que los emisores de dinero electrónico utilicen cuentas operativas de dinero electrónico con sus cajeros corresponsales, estas no estarán sujetas al límite establecido en el literal b) del artículo 5° de la Ley, ni a los límites establecidos en el artículo 5° de la presente norma.

Artículo 10.- Información a presentar a la Superintendencia

Los emisores de dinero electrónico deberán presentar a la Superintendencia, vía SUCAVE, el Reporte N° 32-A "Reporte Diario de Dinero Electrónico". Este Reporte deberá ser presentado diariamente hasta las 15:00 horas del día hábil siguiente.

⁷ Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

⁸ Nombre de artículo sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

⁹ Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

Asimismo, los emisores de dinero electrónico deberán presentar a la Superintendencia, vía SUCAVE, el Reporte N° 32-B "Reporte Mensual de Dinero Electrónico". Este Reporte deberá ser presentado mensualmente dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de cierre de cada mes.

TÍTULO III¹⁰

ASPECTOS APLICABLES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 11.- Aspectos generales en materia de transparencia de información y atención al usuario

11.1 La contratación de cuentas de dinero electrónico, tanto simplificadas como generales, se rige por las disposiciones del presente título, el cual desarrolla el Régimen Simplificado de Transparencia establecido con arreglo a la Sexta Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, que resulta aplicable en forma complementaria a las disposiciones contempladas en el presente título, según corresponda.

11.2 Para la prestación del servicio de dinero electrónico, los emisores de dinero electrónico deben poner a disposición de los usuarios, por lo menos, los siguientes canales de presentación de reclamos, que deben ser gratuitos y de fácil acceso:

- a) Red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estos canales.
- b) Al menos uno de los siguientes: Vía telefónica al número designado para la recepción de reclamos, al correo electrónico o a la página web establecida por el emisor de dinero electrónico para tal efecto.

La red de oficinas de atención al público de los emisores de dinero electrónico debe recibir y canalizar la información de sustento que otorguen los usuarios, como consecuencia de la presentación de un reclamo, sin importar el canal empleado para su presentación.

11.3 La presentación de requerimientos, tales como consultas, solicitudes de información que el emisor posee sobre la relación que mantiene con los usuarios y otras solicitudes por parte de estos, puede ser realizada por los medios y canales que los emisores de dinero electrónico definan para tal efecto, siempre que sean gratuitos y de fácil acceso, considerando lo señalado en la Circular de Servicio de Atención al Usuario.

11.4 Los emisores de dinero electrónico deben proporcionar capacitación adecuada a las personas involucradas en el proceso de contratación y sistema de atención al usuario del servicio de dinero electrónico, de sus oficinas de atención al público y atención por vía telefónica, con la finalidad de asegurar que se encuentren en capacidad de explicar la información que debe brindarse y/o la que sea requerida por los usuarios, considerando lo señalado en el presente título.

Asimismo, los emisores de dinero electrónico deben proporcionar capacitación a las personas involucradas en la operación de los cajeros corresponsales sobre la prestación del servicio de dinero electrónico.

¹⁰ Título sustituido por la Resolución SBS N°4628 de 13/08/2015

11.5 En caso de requerirse la subcontratación de servicios para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente título, resulta aplicable lo dispuesto en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos; y no debe quedar duda respecto de la identidad y responsabilidad que corresponde al emisor de dinero electrónico. En el caso de subcontratación del servicio provisto a través de páginas web y/o vía telefónica, el emisor de dinero electrónico debe establecer una conexión directa en su propia página web y/o teléfono para que los usuarios puedan acceder a dichos servicios subcontratados.

11.6 Con excepción de las disposiciones contempladas en el presente artículo sobre la presentación de reclamos y requerimientos, al servicio de dinero electrónico le resultan aplicables las demás disposiciones contenidas en la Circular de Servicio de Atención al Usuario.

Artículo 12.- Información al usuario

Los emisores de dinero electrónico deben brindar y/o poner a disposición de los usuarios, según corresponda al canal empleado, de manera previa a la celebración del contrato, la siguiente información a través de las oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas, y en la página web establecida por el emisor:

- a) El tarifario, que debe hacer referencia a las comisiones y gastos aplicables.
- b) El formulario contractual, que debe contener un resumen de condiciones. El resumen debe incorporar, como mínimo: i) las comisiones y gastos aplicables a las operaciones con dinero electrónico, ii) las características y las condiciones para realizar operaciones con dinero electrónico, los límites asociados a las operaciones y las restricciones aplicables a la cuenta dinero electrónico, iii) los supuestos de responsabilidad de las partes, iv) los canales disponibles para la atención de requerimientos y reclamos; y, v) los mecanismos de comunicación a disposición de los usuarios para realizar el bloqueo de las cuentas de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico o de la información que contiene.

Adicionalmente, en caso el emisor de dinero electrónico permita realizar la contratación del servicio de dinero electrónico a través de un número telefónico designado por este y/o de cajeros corresponsales, se debe difundir y poner a disposición de los usuarios, a través de dichos canales, como mínimo: i) la información a que hace referencia el resumen de condiciones, la que en el caso de contratación presencial por cajeros corresponsales, debe encontrarse en un lugar destacado y de fácil acceso; ii) la información sobre los canales establecidos para acceder a la información adicional señalada en el presente título, y iii) la información sobre los canales establecidos para la atención de reclamos y requerimientos.

Artículo 13.- Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del servicio

La información sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del servicio se debe incluir en los formularios contractuales y en la página web establecida por el emisor de dinero electrónico.

En dicha página web se debe considerar –como mínimo- la información que se detalla a continuación:

- a) Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, tales como tarjetas u otros, en caso corresponda.
- b) El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta de dinero electrónico.
- c) El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no puede ser más engorroso que aquel dispuesto para contratar, por lo que no pueden establecerse requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio del derecho a resolver el contrato.

- d) El procedimiento aplicable para realizar el bloqueo de la cuenta de dinero electrónico.
- e) Otros que establezcan los emisores de dinero electrónico o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

Artículo 14.- Determinación de comisiones y gastos

Para efectos de lo dispuesto en el presente título, se entiende por comisión o gasto a la retribución por la prestación de un servicio efectivo, que incluye la prestación del servicio de dinero electrónico, previamente acordado con el usuario y que cuente con justificación técnica.

Las comisiones son retribuciones por servicios prestados por los emisores de dinero electrónico y los gastos retribuciones por servicios en que incurren los emisores con terceros por cuenta del usuario.

Las disposiciones generales contenidas en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero respecto de comisiones y gastos resultan aplicables, en lo que corresponda, atendiendo a las particularidades del servicio de dinero electrónico.

Artículo 14 – A°.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de dinero electrónico debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Las características y las condiciones para realizar operaciones con dinero electrónico, los límites asociados a las operaciones, así como las restricciones aplicables a la cuenta de dinero electrónico.
- b) Las condiciones de reconversión.
- c) Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, tales como tarjetas u otros en caso corresponda.
- d) Los canales puestos a su disposición para la realización de las operaciones con dinero electrónico, indicando los requisitos para su utilización.
- e) La posibilidad de que el cliente solicite el bloqueo temporal o definitivo de su cuenta de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico o de la información que contiene.
- f) Procedimiento aplicable para la resolución del contrato.
- g) Los supuestos de responsabilidad de las partes considerando lo indicado en el artículo 14-E.
- h) Otros que establezcan los emisores de dinero electrónico o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

Las cláusulas generales de contratación de los contratos de dinero electrónico deben ser aprobadas, previamente por la Superintendencia, considerando para tal efecto lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.

Artículo 14-B°.- Contratación de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico pueden celebrar contratos por canales presenciales o no presenciales, excepto en el caso de extranjeros, que solo podrán hacerlo de manera presencial y por escrito según lo establecido en el tercer párrafo del artículo 8°, considerando para tal efecto lo siguiente:

- a) La contratación presencial y escrita se realiza a través de la firma-o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo- del contrato y resumen de condiciones por duplicado, quedando un ejemplar en poder de los emisores de dinero electrónico como constancia de su entrega al cliente.
- b) La contratación no presencial o presencial a través de mecanismos distintos al escrito, debe cumplir las siguientes condiciones:
 - i. La contratación se realiza por teléfono o a través de medios electrónicos.
 - ii. El emisor de dinero electrónico debe contar con mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas y pueda dejarse constancia de la

aceptación por parte del titular de la cuenta de dinero electrónico, de las estipulaciones contractuales, las cuales deben estar a disposición previa de los usuarios considerando lo dispuesto en el artículo 12°. En estos casos no se requerirá la firma -o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo- de los formularios contractuales.

- iii. Los emisores de dinero electrónico pueden determinar que el contrato y el resumen de condiciones se entreguen y/o pongan a disposición, según corresponda al canal empleado, a través de alguno de los siguientes medios, siempre que sea comunicado previamente a los titulares de las cuentas de dinero electrónico, a través de medios físicos y/o electrónicos:
- Mediante la entrega del contrato en el domicilio establecido por el cliente.
 - Mediante el envío del contrato por correo electrónico, siempre que: i) se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios y ii) se cumplan los criterios de seguridad para autenticidad, integridad y disponibilidad, según lo establecido en la Circular G-140-2009 o la que la sustituya.
 - Mediante la entrega del contrato en las oficinas de atención al público del emisor de dinero electrónico.
 - Mediante la entrega del contrato a través de los cajeros corresponsales con los que opera el emisor de dinero electrónico.
 - Mediante una página web señalada por el emisor de dinero electrónico, que permita el acceso del usuario al contrato, siempre que: i) sea fácilmente identificable, ii) se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios y iii) se guarden las medidas de seguridad apropiadas de autenticidad, integridad y disponibilidad de la información publicada, según lo establecido en la Circular G-140-2009 o la que la sustituya.
- c) La entrega y/o puesta a disposición del contrato debe realizarse en un plazo máximo de quince (15) días de celebrado.

El emisor de dinero electrónico debe conservar la constancia de la celebración del contrato y de su entrega o puesta a disposición por el plazo establecido en el artículo 183° de la Ley General.

Artículo 14° - C.- Modificaciones contractuales

Las modificaciones unilaterales referidas a: i) comisiones, ii) gastos; y, iii) otras estipulaciones contractuales, solo proceden en la medida que su posibilidad haya sido previamente reconocidas en los contratos y comunicadas con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual la modificación entrará en vigencia.

Los emisores de dinero electrónico deben pactar con el cliente los medios de comunicación idóneos para cumplir con la disposición de comunicación previa, considerando para tal efecto lo siguiente:

- a) Se debe comunicar a través de medios de comunicación directos, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, mensajes de texto o comunicaciones telefónicas al cliente, las modificaciones contractuales referidas a:
- i. Comisiones y gastos cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a los usuarios.
 - ii. La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento.
 - iii. La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de los emisores de dinero electrónico.

En caso se use mensajes de texto comunicando las modificaciones referidas al inciso i. precedente, estos deben incluir la totalidad de la modificación realizada, conforme se detalla en el literal c) del presente artículo.

En caso se use mensajes de texto comunicando las modificaciones referidas a los incisos ii. y iii. precedentes, estos deben mencionar expresamente que se refiere a los aspectos contemplados en los referidos incisos y remitir de manera precisa y puntual, como mínimo, a dos medios de comunicación complementarios que permitan al usuario acceder y conocer la información completa de las referidas modificaciones.

- b) Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, debe emplearse medios de comunicación que permitan al cliente tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo con lo que para tal efecto se pacte con estos.
- c) En las comunicaciones previas sobre modificaciones contractuales debe indicarse de manera expresa:
 - i. Que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
 - ii. Que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato.
- d) Debe dejarse constancia respecto de las comunicaciones realizadas a los clientes.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para el cliente las que se aplicarán de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, el emisor de dinero electrónico debe informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 14° - D.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios para el bloqueo de cuentas de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico deben contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios realizar el bloqueo de sus cuentas de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico, o de la información que contiene. Dicha infraestructura debe encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deben registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se debe generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, en caso el cliente lo solicite, se le debe enviar (a través de medios físicos o electrónicos) y/o poner a disposición, información sobre el registro de la comunicación efectuada, que por lo menos considere la fecha, hora, código de registro y motivo de la comunicación.

La información referida a los sistemas de atención establecidos por los emisores de dinero electrónico para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, debe encontrarse publicada en la parte inicial de su página web, aun cuando se brinde el servicio de bloqueo a través de un enlace directo a otra página web establecida por el emisor, y en cualquier otro medio a criterio del emisor.

Lo expuesto en el presente artículo resulta aplicable, sin perjuicio de las demás exigencias establecidas por el marco normativo vigente en materia de atención de reclamos.

Artículo 14° - E.- Traslado de costos por la contratación de seguros y/o creación de mecanismos de protección o contingencia

El usuario no es responsable de ninguna pérdida en casos de operaciones no reconocidas que sean consecuencia de: i) clonación del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, ii) cuando las operaciones hayan sido realizadas luego de que el emisor fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, iii) suplantación del usuario en las oficinas de los emisores de dinero electrónico, o iv) funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por el emisor para efectuar operaciones; salvo que el emisor demuestre la responsabilidad del usuario.

Los emisores de dinero electrónico no pueden trasladar un gasto o comisión dirigido a cubrir el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas, de conformidad con lo señalado en el párrafo precedente.

TÍTULO IV¹¹ DE LAS GARANTIAS

Artículo 15.- Constitución de los fideicomisos

Los emisores de dinero electrónico, en calidad de fideicomitentes, deben constituir en empresas autorizadas para actuar como fiduciarios según la legislación vigente sobre la materia, diferentes del emisor de dinero electrónico, fideicomisos por el cien por ciento (100%) del dinero electrónico emitido, constituyendo patrimonios fideicometidos cuya finalidad exclusiva sea respaldar a los tenedores de cuentas de dinero electrónico.

Asimismo, en el acto constitutivo de los fideicomisos, se deberá designar a un fiduciario sustituto y el procedimiento de sustitución en caso de quiebra o cuando opere otra causal de remoción de este.

Artículo 16.- Valor de los patrimonios fideicometidos

Los emisores de dinero electrónico son responsables de establecer mecanismos para asegurar que el valor del patrimonio fideicometido sea superior o equivalente, en todo momento o por lo menos al cierre diario de operaciones, al valor del dinero electrónico emitido.

Artículo 17.- Fondos de los patrimonios fideicometidos

Los fondos de los patrimonios fideicometidos constituidos por los emisores de dinero electrónico, solo podrán ser invertidos por el fiduciario, de la siguiente forma:

- a) Depósitos de disposición inmediata que generen intereses en empresas de operaciones múltiples clasificadas en categoría "A+", de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para la Clasificación de Empresas del Sistema Financiero y de Empresas del Sistema de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 18400-2010; así como depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú. La Superintendencia podrá requerir la diversificación de los referidos depósitos en más de una empresa de operaciones múltiples clasificadas en categoría "A+".
- b) Hasta un máximo del treinta (30%) de los recursos recibidos en bonos del Tesoro o instrumentos emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú.
- c) Otros activos líquidos que autorice la Superintendencia, la cual podrá requerir la diversificación de las inversiones, según instrumento de inversión y empresa.

¹¹ Título sustituido por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

En caso el valor del patrimonio fideicometido sea menor al valor del dinero electrónico emitido, dicha diferencia deberá ser cubierta con activos líquidos de propiedad del emisor de dinero electrónico. Los rendimientos del patrimonio fideicometido no serán de libre disponibilidad para el fideicomitente, pasando a formar parte de dicho patrimonio fideicometido.

Las inversiones a que se refieren los literales b) y c) deberán valorizarse al valor razonable de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia.

DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Primera.- Esta Superintendencia podrá considerar como dinero electrónico a aquellos servicios brindados por empresas supervisadas por ella, que presenten características similares a las establecidas en el artículo 2° de la Ley.

Segunda.-¹² Las empresas de operaciones múltiples autorizadas a emitir dinero electrónico no deberán considerar los activos ni los pasivos correspondientes al dinero electrónico emitido para la elaboración de los Anexos N° 15-A “Reporte de tesorería y posición diaria de liquidez”, N° 15-B “Ratio de cobertura de liquidez” y N° 15-C “Posición mensual de liquidez” del Manual de Contabilidad contemplados en el Reglamento para la Gestión del Riesgo de Liquidez aprobado por la Resolución SBS N° 9075-2012 y sus normas modificatorias.

Asimismo, solo deberán considerar para la elaboración de los Anexos N° 16-A “Cuadro de Liquidez por Plazos de Vencimiento” y N° 16-B “Simulación de Escenarios de Estrés y Plan de Contingencia”, los pasivos netos correspondientes al dinero electrónico emitido.

Tercera.-¹² Para la elaboración de los Anexos 7-A “Medición del Riesgo de Tasa de Interés – Ganancias en Riesgo” y 7-B “Medición del Riesgo de Tasa de Interés – Valor Patrimonial en Riesgo”, las empresas de operaciones múltiples autorizadas a emitir dinero electrónico no deberán considerar los activos ni los pasivos correspondientes al dinero electrónico emitido.

Cuarta¹³.- Las cuentas operativas de dinero electrónico, así como las cuentas de dinero electrónico abiertas por personas jurídicas, se encuentran sujetas a las disposiciones contempladas en el Título III - Aspectos aplicables en materia de transparencia de información, contratación y servicios de atención al usuario, en lo que resulte pertinente, considerando que no les resulta aplicable el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, ni la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros - Ley N° 28587 y sus normas complementarias. Respecto de las disposiciones en materia de transparencia de información aplicables a dichas cuentas, los emisores se sujetan a la tercera disposición final y complementaria del Reglamento de Transparencia, en lo que corresponda.

Quinta.-¹⁴ La intervención, así como la disolución y liquidación de un emisor de dinero electrónico no afecta a los recursos que deben ser destinados por dicha empresa a constituir el patrimonio fideicometido para respaldar a los tenedores de cuentas de dinero electrónico, de conformidad con el artículo 15° de este Reglamento.

¹² Disposición sustituida por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

¹³ Disposición incorporada por la Resolución SBS N°4628 de 13/08/2015 y sustituida por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

¹⁴ Disposición incorporada por la Resolución SBS N° 465-2017 de 02 de febrero de 2017.

Las cuentas de dinero electrónico serán transferidas a otro emisor conforme lo determine la Superintendencia, mediante resolución específica, garantizándose en todo momento la integridad de los fondos del público.

En aplicación de lo establecido en numeral 5 del artículo 118° de la Ley General, los pagos que el emisor deba realizar para cubrir las obligaciones resultantes de la compensación de dinero electrónico a que se refiere el Reglamento de los Acuerdos de Pago de Dinero Electrónico, se encuentran excluidos de la masa para fines del proceso de liquidación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las empresas supervisadas que al momento de la entrada en vigencia de la presente norma, brinden servicios que se consideren dinero electrónico, los deberán identificar y ponerlos en conocimiento de esta Superintendencia, dentro de los quince 15 días calendario de la entrada en vigencia de la presente norma, para los fines pertinentes.”

Artículo Segundo.- Los servicios financieros a los que se refieren la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29985 y el artículo 12° del Reglamento de la Ley N° 29985 que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2013-EF, consideran a los productos y servicios brindados a los usuarios que impliquen el uso de servicios de telecomunicaciones, en especial a los servicios que usan el teléfono móvil como soporte.

Artículo Tercero.- Modificar el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, conforme al Anexo adjunto a la presente resolución, el cual se publica en el Portal Institucional (www.sbs.gob.pe), según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Cuarto.- La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, salvo lo dispuesto en el artículo tercero que entrará en vigencia para la información correspondiente al mes de enero de 2014.

Las empresas que al momento de la entrada en vigencia del Reglamento de las Operaciones con Dinero Electrónico brinden servicios que se consideren dinero electrónico, tendrán sesenta (60) días calendario para adecuarse a lo establecido en el Reglamento antes mencionado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER POGGI CAMPODÓNICO
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)