



MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE OPERACIONES CON DINERO ELECTRÓNICO

La Superintendencia ha considerado pertinente sustituir el Título III del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por la Resolución SBS N° 6283-2013, considerando entre, otros aspectos, siguiente:

• **Atención al usuario:**

- 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 recepción de reclamos: a) red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con ellas y b) vía telefónica al número designado para la recepción de reclamos o vía electrónica (al correo electrónico establecido por la empresa y/o su página web).
- La presentación de requerimientos, tales como consultas, solicitudes de información y otras solicitudes por parte de los usuarios, puede ser realizada por los medios y canales que las empresas definan para tal efecto, siempre que sean gratuitos y de fácil acceso, considerando lo señalado en la Circular de Servicio de Atención al Usuario.

▪ **Transparencia de Información y contratación con usuarios:**

- Se establece la información que los emisores de dinero electrónico deben brindar y/o poner a disposición de los usuarios de manera previa a la celebración del contrato, a través de las oficinas de atención al público, en caso cuenten con ellas, y su página web. Adicionalmente, se indica la información que debe presentarse en caso la empresa permita realizar la contratación del servicio de dinero electrónico a través de un número telefónico designado por las empresas y/o de canales complementarios como los cajeros corresponsales y los establecimientos de operaciones básicas.
- Se precisa la información mínima que deben contener los contratos de dinero electrónico y los aspectos que deben tomarse en consideración para la determinación de comisiones y gastos. Adicionalmente, se incluyen aspectos referidos a la celebración de contratos por canales presenciales o no presenciales.

▪ **Responsabilidad por operaciones no reconocidas:**

- Se indica que los usuarios no son responsables de ninguna pérdida en casos 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 la empresa fuera notificada 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 los emisores para efectuar operaciones; salvo que la empresa demuestre su responsabilidad.
- Se precisa que las empresas no pueden establecer 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, que sean de su responsabilidad.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado, se ha habilitado un formulario electrónico que permanecerá activo únicamente hasta el 10 de julio, fecha a partir de la cual, se iniciará el proceso de consolidación del mencionado proyecto de norma.

Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 26 de junio de 2015