

# BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

## CIRCULAR No. 0009-2024-BCRP

Lima, 25 de marzo de 2024

**Ref.: Reglamento de los niveles de calidad de los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos, Sistemas de Pagos y Proveedores Tecnológicos**

### CONSIDERANDO QUE:

El literal a) del artículo 10 de la Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores, Ley No. 29440 (Ley de Pagos) establece que el Banco Central de Reserva del Perú (Banco Central) es el órgano rector de los Sistemas de Pagos y puede dictar normas, reglamentos y medidas que aseguren que los Sistemas de Pagos funcionen de manera segura, eficiente y bajo condiciones de libre competencia.

El literal l) del artículo 10 de la referida Ley de Pagos indica que el Banco Central puede requerir a las entidades administradoras de Acuerdos de Pagos que no han sido calificadas como de importancia sistémica, a quienes intervienen en los mismos y a las entidades que les brinden soporte tecnológico, entre otros; así como a los proveedores de servicios de pagos, información que le permita conocer la naturaleza y volumen de sus operaciones, su funcionalidad y las medidas de control de los riesgos.

Por su parte, el literal n) del artículo 10 de la Ley de Pagos indica que el Banco Central puede dictar, cuando estime necesario, normas, reglamentos, principios y estándares, así como supervisar su cumplimiento, a los Acuerdos de Pago y Proveedores de Servicios de Pagos (PSP), para propender a su funcionamiento seguro y eficiente.

El artículo 3 de la Circular No. 0024-2022-BCRP, Reglamento de Interoperabilidad de los Servicios de Pago provistos por los Proveedores, Acuerdos y Sistemas de Pagos (Reglamento de Interoperabilidad), que establece los Principios para la Interoperabilidad, tales como la competencia, la eficiencia y la seguridad; así como un alto nivel de servicio.

El artículo 2 de la Circular No. 0013-2023-BCRP, que modifica la Circular No. 0024-2022-BCRP, que establece, entre otros, las obligaciones de los proveedores tecnológicos en el marco de la interoperabilidad.

Es necesario fortalecer la calidad de los servicios de pago interoperables que brindan las Entidades Reguladas.

El Directorio del Banco Central, en uso de sus facultades, ha resuelto emitir el presente Reglamento a fin de establecer normas y estándares de calidad para los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos y Sistemas de Pagos.

### SE RESUELVE:

## DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto establecer los indicadores clave de desempeño (ICD) que deben cumplir las Entidades Reguladas que ofrecen los servicios de pago interoperables, así como lineamientos para los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Están comprendidos en el ámbito de aplicación de esta Circular las Entidades Reguladas listadas en el **Anexo 1** del presente Reglamento.

### Artículo 3. Definiciones

Las siguientes definiciones, estén en singular o plural, complementan o reproducen las definiciones contenidas en la Ley de Pagos y en la normativa emitida por el Banco Central:

1. **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Nivel esperado de disponibilidad, rendimiento, efectividad, entre otros, que permite asegurar la calidad de un servicio.
2. **Calidad de un servicio:** Atributo de un servicio que cumple o excede los acuerdos de nivel de servicio definidos por el Banco Central.
3. **Cuenta de Fondos:** Abarca a las cuentas de depósito, cuentas de dinero electrónico, líneas de tarjetas de crédito u otras cuentas ofrecidas por Proveedores de Servicios de Pago.
4. **Dato:** Término que hace referencia al valor o valores registrados en una base de datos, los cuales se extraen sin procesar o con un nivel del procesamiento bajo.
5. **Degradación de servicio:** Disminución o reducción del tiempo óptimo de respuesta de un servicio interoperable, que repercute en un nivel de desempeño del servicio inferior al obtenido bajo condiciones normales de operación; pudiendo existir eventos de degradación que por su magnitud sean considerados como interrupciones del servicio.
6. **Directorio:** Repositorio o base de datos donde se almacenan los identificadores o alias de los usuarios asociados a otros datos que permiten la interoperabilidad.
7. **Disponibilidad:** Atributo medible que posee un Servicio de Pago Interoperable en la búsqueda de garantizar la operatividad y continuo uso por parte de los usuarios en un rango de tiempo específico. Se podrá usar también el término No Disponibilidad para referirse a la no operatividad de un Servicio de Pago Interoperable.
8. **Efectividad:** Atributo medible que posee un Servicio de Pago interoperable referente a la capacidad de ejecutar una tarea o proceso de manera exitosa.
9. **Fuerza Mayor:** Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
10. **Incidente:** Daño, condición, reducción, degradación o interrupción no planificada, que impide el funcionamiento normal de las operaciones de un servicio interoperable e intermedio, y que repercute negativamente en su calidad.
11. **Indicador clave de desempeño (ICD):** valor alcanzable, medible, relevante, periódico y exacto utilizado para evaluar una dimensión de calidad (disponibilidad, rendimiento, efectividad, entre otros) de un servicio.

12. **Interoperabilidad:** Capacidad que tiene un Servicio de Pago de permitir que sus Usuarios transfieran fondos a cualquier otro Usuario, independientemente de la Entidad Regulada que provea servicios al ordenante o al beneficiario.
13. **Interrupción de servicio:** Impedimento de uso de un servicio interoperable, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia o que degrade su calidad por debajo de las condiciones normales de funcionamiento.
14. **Mantenimiento Programado:** Conjunto de acciones realizadas de forma periódica o planificada con el objetivo de prevenir incidentes o problemas de los elementos o componentes de los servicios interoperables.
15. **Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de acciones realizadas para corregir incidencias, interrupciones, degradaciones o problemas que puedan presentar los elementos o componentes de los servicios interoperables (infraestructuras tecnológicas, directorios, Proveedores de Pagos, aplicación móvil, mecanismo de seguridad, conectividad, etc.). El objetivo es restaurar el funcionamiento de todos los elementos o componentes que conforman el servicio interoperable acorde a la calidad de servicio requerido, y que no pueden esperar hasta el siguiente mantenimiento programado.
16. **Mantenimiento de Emergencia:** Conjunto de acciones que no pueden planificarse con anticipación y deben ser ejecutados de inmediato o en un periodo muy corto, independientemente del horario, para restaurar el funcionamiento de todos los elementos o componentes que conforman el servicio interoperable acorde a la calidad de servicio requerido.
17. **Marcha blanca:** Periodo posterior a la puesta en producción de un nuevo servicio interoperable o actualización del servicio interoperable actual, que involucra la disponibilidad del servicio a un número limitado y controlado de usuarios. El objetivo es realizar monitoreos, controles, mejoras, correcciones y la gestión de incidencias, antes del despliegue a todos los usuarios del servicio interoperable.
18. **Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO):** Tiempo que emplea la Entidad Regulada ante un Incidente para recuperar la operatividad regular del servicio interoperable.
19. **Plataforma SFTP:** Servidor del Banco Central donde las entidades deben enviar los datos de las consultas y de las transferencias.
20. **Rendimiento:** Atributo medible que posee un Servicio de Pago Interoperable referente a la capacidad de responder, en un tiempo menor o igual a un valor establecido, la ejecución de una tarea o proceso.
21. **Restricción:** Ceñir, circunscribir, reducir la cantidad de usuarios que pueden acceder a los servicios interoperables.
22. **Reporte:** Resultado del procesamiento o consolidación de datos que permiten transmitir información.
23. **Roles de las Entidades Reguladas:** Las Entidades Reguladas pueden desempeñar los siguientes roles durante la provisión de los Servicios de Pago Interoperables:
  - a. Entidad Ordenante: Entidad en la que el usuario ordenante posee su Cuenta de Fondos.
  - b. Entidad Beneficiaria: Entidad en la que el usuario beneficiario posee su Cuenta de Fondos.
  - c. Proveedor de Directorio: Entidad que habilita el servicio de Directorio.
  - d. Gestor de Directorios: Entidad encargada de conectar los Directorios disponibles y de consolidar los datos recuperados.
  - e. Procesador de Pago: Entidad que opera una plataforma tecnológica encargada del procesamiento de pagos y se conecta a los Servicios de los Rieles de Pagos para ejecutar las transferencias.
24. **Servicio de Pago:** Servicio que permite la transferencia de fondos entre Cuentas de Fondos del ordenante y beneficiario, utilizando un Instrumento de Pago.

25. **Servicio de Pago Interoperable:** Es aquel Servicio de Pago que permite la Interoperabilidad.
26. **Servicio intermedio:** Servicios, de tramos intermedios, que forman parte de los servicios interoperables (por ejemplo, Búsqueda de Alias, Directorio, Transferencia, entre otros).
27. **Servicio de Riel de Pago:** Protocolo que facilita el movimiento de fondos electrónicos entre diferentes partes o participantes (un usuario ordenante y un usuario beneficiario), utilizando una red o un sistema de pagos.
28. **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza un Servicio de Pago y es titular de la Cuenta de Fondos donde se pueden efectuar débitos o acreditaciones por transferencias de fondos. Los Usuarios pueden ser ordenantes o beneficiarios según se debite o acredite en su Cuenta de Fondos, respectivamente.

## **INDICADORES DE CALIDAD Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

### **Artículo 4. ICD**

Las Entidades Reguladas, de acuerdo con el rol que desempeñan, deben medir los ICD que se detallan en los **Anexos 5, 6, 10 y 12** durante la provisión de los Servicios de Pago Interoperables e intermedios, y deberán proporcionar al Banco Central los resultados de las mediciones de los ICD de acuerdo con los formatos de los **Anexos 17 y 18**. Además, deberán cumplir con el envío de información solicitado en el **Anexo 3**.

### **Artículo 5. ANS de los servicios intermedios**

Las Entidades Reguladas, de conformidad con el rol que desempeñan, deben de cumplir con el Estándar establecido en los ANS de los servicios intermedios del **Anexo 6**. Además, los Proveedores de Directorio deberán cumplir con lo señalado en el **Anexo 7-A, Anexo 7-B, Anexo 7-C y Anexo 7-D**.

### **Artículo 6. ANS para atención de Incidentes entre Entidades Reguladas**

Las Entidades Reguladas, de acuerdo con el rol que desempeñan, deben cumplir con el **RTO** señalado en el **Anexo 8**, así como cumplir con el monitoreo de Incidentes, los protocolos de atención y los lineamientos de mantenimientos correctivos señalados en el **Anexo 9-A, Anexo 9-B, Anexo 9-C y Anexo 9-D**.

### **Artículo 7. ANS para Gestor de Directorio**

Los Gestores de Directorio deben implementar los ANS de sus servicios que se detallan en el **Anexo 10**, así como cumplir con el monitoreo y la comunicación de alertas a los Directorios que se interconectan, tal como se especifica en los **Anexos 11-A y 11-C**. Además, los Gestores de Directorio deberán ajustar, modificar o actualizar sus procesos internos como se señala en el **Anexo 11-B**.

### **Artículo 8. ANS para Procesador de Pago**

Los Procesadores de Pago deben implementar los ANS de sus servicios que se detallan en el **Anexo 12**, así como cumplir con el monitoreo y la comunicación de alertas a las otras Entidades Reguladas a las que se interconectan, tal como se especifica en los **Anexos 13-A y 13-C**. Además, los Procesadores de Pago deberán ajustar, modificar o actualizar sus procesos internos como se señala en el **Anexo 13-B**.

## **OTRAS OBLIGACIONES**

## **Artículo 9. Interrupciones al Servicio**

Las Entidades Reguladas no podrán Interrumpir o Restringir la provisión de los servicios de pagos interoperables o sus servicios intermedios. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de Incidentes, y acorde al **Anexo 9-C**, el servicio interoperable o intermedio podrá ser interrumpido, por las billeteras digitales o funcionalidades de banca móvil impactadas, a nivel de su propia infraestructura o a nivel de los Gestores de Directorios, Proveedores de Directorios y Procesadores de Pagos luego de recibir la alerta correspondiente. En casos distintos a los señalados, y solo con autorización del Banco Central, previa evaluación, se podrá realizar cualquier otra Interrupción o Restricción de los servicios de pagos interoperables o sus servicios intermedios.

## **Artículo 10. Mantenimientos**

Las Entidades Reguladas son responsables de clasificar todos sus mantenimientos en Programados, Correctivos y de Emergencia. Es responsabilidad de las Entidades Reguladas asegurar que sus mantenimientos no afecten los ICD ni los ANS, tanto en los periodos de medición como en el esquema de 24x7.

Las Entidades Reguladas deben cumplir con lo siguiente:

### **a. Mantenimientos Programados**

Los Mantenimientos Programados de las Entidades Reguladas que afecten o puedan afectar los servicios interoperables e intermedios deberán realizarse entre las 00:00:00 horas y finalizar máximo a las 06:00:00 horas del mismo día.

Las Entidades Reguladas deberán comunicar, como máximo hasta las 18:00:00 horas del día previo calendario, los mantenimientos programados para el día siguiente calendario, a todos los Gestores de Directorios, Procesadores de Pagos y Proveedores de Directorios que podrían ser afectados en los servicios interoperables e intermedios (Entidades Afectadas).

Si el Mantenimiento Programado es frecuente y afecta el servicio interoperable fuera del horario de medición (los periodos están establecidos en los **Anexos 6, 8, 10 y 12**), bastará con que se informe una sola vez al Banco Central y a las Entidades Afectadas indicando esta condición, y en caso de haber modificaciones a este proceso, se deberá de informar antes de la primera ejecución.

Los Mantenimientos Programados deberán procurar no afectar ni degradar la Disponibilidad de los servicios interoperables e intermedios.

### **b. Mantenimientos Correctivos**

Los Mantenimientos Correctivos son trabajos que buscan corregir características de rendimiento y efectividad; así como degradaciones u otros errores que requieren atención inmediata y que no se pueden postergar hasta el siguiente mantenimiento programado.

Estos Mantenimientos Correctivos podrán empezar hasta una (1) hora antes del periodo de inicio de los Mantenimientos Programados (23:00:00 horas del día previo al mantenimiento) y finalizar como máximo una (1) hora después del periodo de

finalización de los Mantenimientos Programados (07:00:00 horas del día del mantenimiento).

Las Entidades Reguladas podrán reportar hasta un máximo de cuatro (4) Mantenimientos Correctivos en un mes, los cuales serán excluidos de los cálculos de los ICD y ANS. Estos mantenimientos deberán ser reportados al Banco Central según los lineamientos del **Anexo 14**.

Los Mantenimientos Correctivos que se extiendan del horario permitido y aquellos adicionales a los máximos permitidos en el mes, ingresarán al cálculo de los ICD y ANS para la no Disponibilidad, Efectividad y Rendimiento, según corresponda.

Las Entidades Reguladas deberán cumplir con los lineamientos establecidos para la estabilización de mantenimientos del **Anexo 9-D**.

Las Entidades Reguladas deberán comunicar los mantenimientos correctivos antes del inicio de su ejecución a los Gestores de Directorios, Procesadores de Pagos y Proveedores de Directorios que podrían ser afectados en los servicios interoperables e intermedios.

### **c. Mantenimientos de Emergencia**

Los Mantenimientos de Emergencia son trabajos que no pueden planificarse con anticipación y deben ser ejecutados de inmediato o en un periodo muy corto, independientemente del horario.

Las afectaciones de los Mantenimientos de Emergencia a la Disponibilidad, Efectividad y Rendimiento, en el horario de medición descritos en los **Anexos 6, 8, 10 y 12**, ingresan a la contabilidad de los ICD y ANS.

Las Entidades Reguladas deberán cumplir con los lineamientos establecidos para la estabilización de mantenimientos del **Anexo 9-D**.

Las Entidades Reguladas deberán comunicar los Mantenimientos de Emergencia antes del inicio de su ejecución a los Gestores de Directorios, Procesadores de Pagos y Proveedores de Directorios que podrían ser afectados en los servicios interoperables e intermedios, así como al Banco Central.

### **Artículo 11. Conteo o numeración de usuarios**

Las Entidades Ordenantes deberán implementar en sus billeteras digitales o funcionalidades de banca móvil mecanismos para el control de conteo o numeración de usuarios a fin de proteger la información de éstos.

Estos controles y sus características deberán ser previamente informadas a los usuarios finales, antes de su despliegue.

Las Entidades Ordenantes deberán comunicar al Banco Central su cronograma de implementación, la funcionalidad del mecanismo de control, características, manejos de listas negras, activaciones, desactivaciones, tiempos de bloqueos, reportes, entre otros. Los plazos para comunicar esta información están definidos en el **Anexo 4**.

## Artículo 12. Envío de información<sup>1</sup>

Las Entidades Reguladas deberán enviar al Banco Central la siguiente información:

### Datos y Reportes diarios:

- a. Los Reportes de las consultas y transferencias diarias realizadas por las Entidades Ordenantes, que se detallan en el **Anexo 19**, deben ser remitidos como máximo hasta las 16:00 horas del día hábil siguiente de iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**.
- b. Los Datos y Reportes de consultas diarias realizadas por los Gestores de Directorios a los Proveedores de Directorios, que se detallan en el **Anexo 21**, deben ser remitidos como máximo hasta las 16:00 horas del día hábil siguiente de iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**.
- c. Los Datos y Reportes de transferencias diarias realizadas por los Procesadores de Pagos desde las Entidades Ordenantes hacia las Entidades Beneficiarias, que se detallan en el **Anexo 22**, deben ser remitidos como máximo hasta las 16:00 horas del día hábil siguiente de iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**.

### Reportes mensuales:

- a. El Reporte mensual de los mantenimientos ejecutados debe ser remitido, por todas las Entidades Reguladas, como máximo hasta las 16:00 horas del sexto (6) día hábil de cada mes desde la publicación de la presente Circular. Este Reporte abarca todos los mantenimientos del mes previo y debe contener la información que se indica en el **Anexo 14**.
- b. El Reporte mensual de incidentes debe ser remitido, por todas las Entidades Reguladas, como máximo hasta las 16:00 horas del sexto (6) día hábil de cada mes desde la publicación de la presente Circular. Este Reporte abarca todos los incidentes del mes previo y debe contener la información que se indica en el **Anexo 15**.
- c. El Reporte mensual de los ANS-RTO debe ser remitido, por todas las Entidades Reguladas, como máximo hasta las 16:00 horas del sexto (6) día hábil de cada mes una vez iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**. El Reporte abarca todos los Incidentes del mes previo y debe contener la información que se indica en el **Anexo 16**.
- d. El Reporte mensual de variación de usuarios y rangos de transferencias que debe ser remitido por todas las Entidades Ordenantes como máximo hasta las 16:00 horas del sexto (6) día hábil de cada mes desde la publicación de la presente Circular. El Reporte debe contener la información que se indica en el **Anexo 20**.

### Envío de ICD:

---

<sup>1</sup> Según corresponda de acuerdo con el **Anexo 24**.

De acuerdo con lo señalado en los **Anexos 6, 10 y 12**, la medición de los **ICD** para la aplicación de los estándares de **ANS** puede realizarse de manera diaria o mensual. Por ello, se establecen los siguientes plazos de entrega de información:

- **Frecuencia diaria:** Las Entidades Reguladas tendrán como máximo hasta las 16:00 horas del día hábil siguiente de iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**, para enviar la información.
- **Frecuencia mensual:** Las Entidades Reguladas tendrán como máximo hasta las 16:00 horas del sexto (6) día hábil de cada mes una vez de iniciada la Marcha Blanca señalada en el **Anexo 2**, para enviar la información.

Las Entidades Reguladas deberán entregar lo siguiente:

- a. Reporte de indicadores de calidad del servicio, que contiene la información que se indica en el **Anexo 17**, deben ser enviados por las Entidades Ordenantes, Entidades Beneficiarias y los Proveedores de Directorios.
- b. Reporte de indicadores de calidad del servicio, que contiene la información que se indica en el **Anexo 18**, que deben ser enviados por los Gestores de Directorios y Procesadores de Pagos.

Con relación a los Acuerdos de Pago, tanto para la remisión de Datos como de los Reportes, la información debe ser enviada por cada PSP por separado. En caso el PSP cumpla varios roles, deberá remitir la información que le corresponda por cada rol.

Para cada entidad regulada, la entrega de todos los Datos y Reportes debe realizarse mediante archivos etiquetados de acuerdo con lo establecido en el **Anexo 24**.

La entrega de Datos y Reportes debe realizarse de conformidad con las especificaciones técnicas que el Banco Central establezca. La información requerida debe enviarse en formato CSV a través de la plataforma SFTP del Banco Central o sistema que lo reemplace. Es responsabilidad de cada Entidad Regulada tomar las acciones necesarias para confirmar la recepción de los reportes por el Banco Central. En caso la plataforma SFTP no se encuentre disponible, la información se remitirá mediante correo electrónico a: [interoperabilidad@bcrp.gob.pe](mailto:interoperabilidad@bcrp.gob.pe); y, de ser el caso, por algún otro medio, que autorice el Banco Central.

### **Artículo 13. Funcionarios de enlace y envío de la información**

Las Entidades Reguladas deben designar un funcionario de enlace y un suplente los que, en representación de la Entidad Regulada, estarán a cargo de centralizar y atender las consultas o requerimientos del Banco Central relacionadas con lo dispuesto en la presente Circular. La designación del funcionario y de su suplente, así como sus datos de contacto (cargo, teléfono y correo electrónico), deben ser comunicados por la Entidad Regulada dentro de los 7 días posteriores a la entrada en vigencia de la presente Circular, mediante correo electrónico dirigido a [interoperabilidad@bcrp.gob.pe](mailto:interoperabilidad@bcrp.gob.pe). Del mismo modo, las Entidades Reguladas deben informar al Banco Central los nombres y correos electrónicos del jefe y del gerente del área encargada, o quienes hagan sus veces, del envío de la información.

Cualquier cambio en la referida designación, deberá ser comunicado por la misma vía y a la misma dirección, como máximo 7 días hábiles después de que el (los) nuevo(s) funcionario(s) asuma(n) funciones.

#### **Artículo 14. Requerimiento de información complementaria**

Las Entidades Reguladas deben remitir al Banco Central toda aquella información adicional que éste les solicite para la supervisión de lo establecido en este Reglamento.

#### **FALTAS, INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Artículo 15. Faltas y Medidas de Prevención**

Constituyen faltas las comprendidas en este artículo. Las faltas, individualmente, no son sancionables, pero dan lugar a la adopción de las medidas preventivas de las que trata el **artículo 16**. La acumulación de faltas, en número, y dentro del periodo previsto en esta Circular, constituye una infracción sancionable. Son faltas:

- Enviar la información diaria señalada en el **artículo 12** fuera de la hora límite, o enviarla incompleta o con errores, o no enviarla, o enviarla sin cumplir con las especificaciones (incluyendo lo establecido en formatos, tablas y anexos) establecida en la presente Circular.

El Banco Central no considerará la falta indicada en este artículo cuando la Entidad Regulada acredite, de forma oportuna, que el incumplimiento se ha originado por un motivo de Fuerza Mayor.

#### **Artículo 16. Acumulación de Faltas y Medidas Preventivas**

Para las tres primeras faltas en las que incurra la Entidad Regulada en un periodo de 30 días calendarios, que se cuenta desde la comisión de la primera falta, el Banco Central registrará la falta, comunicará dicho registro al jefe del área encargada de enviar la información de la Entidad Regulada y requerirá la adopción de medidas preventivas que eviten una reincidencia en la falta. La comunicación se efectuará desde la cuenta de correo electrónico [interoperabilidad@bcpr.gob.pe](mailto:interoperabilidad@bcpr.gob.pe) u otra que el Banco Central determine.

Para las tres siguientes faltas ocurridas en el mismo periodo de 30 días calendarios mencionado en el literal anterior, el Banco Central registrará la falta, comunicará dicho registro al gerente del área encargada de enviar la información de la Entidad Regulada y requerirá la adopción de medidas preventivas que eviten su reincidencia. La comunicación se efectuará desde la cuenta de correo electrónico [interoperabilidad@bcpr.gob.pe](mailto:interoperabilidad@bcpr.gob.pe) u otra que el Banco Central determine.

El registro de las faltas y el requerimiento de medidas preventivas no son sancionables, por lo cual, su adopción, no requiere el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Sin perjuicio de lo anterior, la séptima falta en que incurra la Entidad Regulada durante un periodo de 30 días calendarios constituirá una infracción conforme a lo establecido en la presente Circular, que podrá dar lugar al respectivo procedimiento sancionador.

#### **Artículo 17. Procedimiento para la aplicación de Medidas Preventivas**

Recibidas las comunicaciones de que trata el artículo anterior (correos electrónicos), la Entidad Regulada deberá adoptar medidas idóneas para evitar su reincidencia, las cuales comunicará al Banco Central al correo [interoperabilidad@bcpr.gob.pe](mailto:interoperabilidad@bcpr.gob.pe). El Banco

Central podrá monitorear, en cualquier momento, la adopción e implementación de las medidas preventivas, así como solicitar la información que considere pertinente.

## **Artículo 18. Infracciones**

Constituyen infracciones al presente Reglamento:

### 1. Graves:

#### **Todas las Entidades Reguladas**

- a. La Interrupción o Restricción del servicio interoperable o sus servicios intermedios incumpliendo lo dispuesto en la Circular.
- b. La no disponibilidad del servicio interoperable o sus servicios intermedios mayor a tres (3) horas, continuas o acumuladas, en un día y en el rango de medición vigente acorde al Periodo correspondiente señalados en los **Anexos 6, 8, 10 o 12**.
- c. Incumplir los ANS de frecuencia mensual o diaria, que tengan la calificación de grave del **Anexo 6, Anexo 8, Anexo 10 o Anexo 12** del presente Reglamento.

#### **Entidad Ordenante**

- d. No cumplir con implementar el mecanismo de conteo o numeración de usuarios del **artículo 11** en la fecha máxima establecida en el **Anexo 2**.

### 2. Leves:

#### **Todas las Entidades Reguladas**

- a. Incumplir los ANS de frecuencia mensual, que tengan la calificación de leve del **Anexo 6, Anexo 8, Anexo 10 o Anexo 12** del presente Reglamento.
- b. Incumplir acumulativamente 5 veces o más, consecutivamente o no, en un periodo de 30 días calendario los ANS de frecuencia diaria, que tengan la calificación de leve del **Anexo 6, Anexo 8, Anexo 10 o Anexo 12** del presente Reglamento.
- c. Incumplir con las actividades del **Anexo 9-A, Anexo 9-B, Anexo 9-C o Anexo 9-D**.
- d. La séptima falta en que incurra la Entidad Regulada durante un periodo de 30 días de conformidad con el dispuesto en el artículo referido a "Acumulación de Faltas y Medidas Preventivas".
- e. Cuando se supere el número máximo de Mantenimientos Correctivos permitidos en el mes, señalados en el artículo referido a los Mantenimientos.
- f. El incumplimiento de los requerimientos de información complementaria solicitados por el Banco Central.
- g. No cumplir con la Implementación de ICD e Información Solicitada del **Anexo 2** en la fecha máxima establecida.
- h. No cumplir con el envío de Reportes de frecuencia mensual señalado en el **artículo 12**.
- i. No enviar los entregables del **Anexo 3** en las fechas máximas establecidas.

#### **Entidad Ordenante**

- j. No enviar los entregables del **Anexo 4** en las fechas máximas establecidas.

### **Entidad Ordenante, Entidad Beneficiaria y Proveedor de Directorio**

- k. Incumplir con las actividades de los **Anexos 7-A y 7-C**.
- l. Incumplir con ajustar, modificar o actualizar los procesos internos del Proveedor de Directorio señalado en el **Anexo 7-B** a partir de la fecha establecida en el **Anexo 2**.
- m. Incumplir con ajustar, modificar o actualizar los procesos internos de la Entidad Ordenante y Entidad Beneficiaria señalado en el **Anexo 7-D** a partir de la fecha establecida en el **Anexo 2**.

### **Gestor de Directorio**

- n. Incumplir con las actividades del **Anexo 11-A**.
- o. Incumplir con ajustar, modificar o actualizar los procesos internos del Gestor de Directorio señalado en el **Anexo 11-B** a partir de la fecha establecida en el **Anexo 2**.
- p. Incumplir con implementar el monitoreo desde el Gestor de Directorio señalado en el **Anexo 11-C** en la fecha máxima establecida en el **Anexo 2**.

### **Procesador de Pago**

- q. Incumplir con las actividades del **Anexo 13-A**.
- r. Incumplir con ajustar, modificar o actualizar los procesos internos del Procesador de Pago señalado en el **Anexo 13-B** a partir de la fecha establecida en el **Anexo 2**.
- s. Incumplir con implementar el monitoreo desde el Procesador de Pago señalado en el **Anexo 13-C** en la fecha máxima establecida en el **Anexo 2**.

## **Artículo 19. Sanciones**

Las infracciones a que se refiere el artículo precedente serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a. Para las infracciones graves la multa será de 10 UITs.
- b. Para las infracciones graves del literal a) y d) del artículo 18 la multa será de 1 UIT diaria hasta que el infractor cumpla con la obligación. La Interrupción o Restricción del literal a) menor a 24 horas se considera como un día completo.
- c. Para las infracciones leves la multa será de 5 UITs.
- d. Para la infracción leve de los literales d), g), l), m), o), p), r) y s) del artículo 18 la multa será de 0,5 UITs diaria hasta que el infractor cumpla con la obligación.
  
- e. Para la infracción leve señalada en los literales h), i) y j) del artículo precedente, la multa será no menor de 0,5 UIT y no mayor de 5 UITs. El monto de la multa será determinado en función de los días calendario de retraso, según la fórmula siguiente:

Multa=  $[0,5x (d-5)] \times \text{UIT}$  para "d"> 5 días hábiles donde "d" es días de retraso

## **Artículo 20. Fase de supervisión**

Corresponde al Banco Central supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento. Para tal efecto, el Banco Central o una empresa contratada por este podrá, entre otros, acceder a los documentos que sustentan los reportes de los

indicadores y parámetros de calidad, así como realizar pruebas de la confiabilidad y precisión de los equipos de medición o sistemas empleados por las Entidades Reguladas.

La Subgerencia de Estrategia y Desarrollo de Pagos Digitales Minoristas es el órgano encargado de supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.

La referida Subgerencia podrá ejercer las facultades establecidas en la normativa general y emitir una instrucción de obligatorio cumplimiento cuando advierta el posible incumplimiento de las obligaciones descritas en el presente Reglamento o recomendar el inicio del procedimiento sancionador cuando corresponda.

### **Artículo 21. Procedimiento administrativo Sancionador y Atenuante de responsabilidad**

- a) La Gerencia de Operaciones Monetarias y Estabilidad Financiera, como entidad instructora, evaluará la recomendación de inicio del procedimiento administrativo sancionador remitida por la Subgerencia de Estrategia y Desarrollo de Pagos Digitales Minoristas. En caso considere la existencia de medios de prueba suficientes, la indicada Gerencia dará inicio al procedimiento administrativo sancionador y remitirá una comunicación de imputación de cargos, a fin de que los absuelva en un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de los cargos. En este plazo el administrado se podrá acoger al supuesto de atenuación de responsabilidad previsto en la presente Circular.

La citada comunicación contendrá los hechos que se le imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir, la posible sanción a imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que le atribuye dicha competencia.

- b) Vencido el plazo previsto, con descargo o sin él, la Gerencia de Operaciones Monetarias y Estabilidad Financiera podrá realizar las actuaciones que juzgue convenientes, y emitirá un informe final con la participación de la Gerencia Jurídica del Banco Central, en el que se determinará, de manera motivada, la existencia de conductas probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de la sanción y la sanción propuesta; o, se declarará la no existencia de infracción, según corresponda. El informe final será notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su recepción.

Corresponderá al Gerente General del Banco Central emitir las resoluciones que imponen multas por infracciones previstas en la presente circular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Central. En caso se decida el archivamiento del procedimiento, la Gerencia de Operaciones Monetarias y Estabilidad Financiera notificará de esta decisión al administrado.

- c) La resolución por la que se impone la multa puede ser objeto de los recursos de reconsideración y apelación previstos en la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dentro de los quince (15) días hábiles de notificada, sujeto al cumplimiento de los requisitos previstos en dicha Ley.

El recurso de reconsideración será resuelto por la misma instancia y deberá sustentarse en prueba nueva. El recurso de apelación será resuelto por el Directorio

del Banco Central. Los recursos administrativos serán resueltos dentro de los treinta (30) días hábiles de presentados. Vencido dicho término sin que hayan sido resueltos se entenderá denegados.

- d) La multa será pagada por el administrado una vez que la resolución de aplicación de multa quede firme administrativamente. Para dicho efecto, el Banco Central emitirá un requerimiento de pago, el mismo que deberá cumplirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de su recepción.

El incumplimiento de pago de la multa dará lugar al pago de intereses, los cuales se calcularán en función de la tasa máxima de interés moratorio que establece el Banco Central, hasta el día de la cancelación. Ante la falta de pago de la multa el Banco Central iniciará las acciones legales para su cobro.

- e) El Banco Central informará, cuando corresponda, a la SBS los casos de infracciones y sanciones, que se apliquen a las Entidades Reguladas que se encuentren bajo su ámbito de supervisión.

## **Artículo 22. Atenuante de responsabilidad**

Constituye atenuante de responsabilidad por la comisión de infracciones el reconocimiento de responsabilidad de forma escrita, precisa, expresa e incondicional, siempre que esta se realice hasta el día en que venza el plazo para absolver la imputación de cargos, señalado en el literal a) del artículo 21 de la presente Circular.

El reconocimiento de responsabilidad respecto a una infracción no debe contener expresiones ambiguas, contradictorias o incluir argumentos que discutan su participación en la comisión de la infracción; caso contrario, no se entenderá como un reconocimiento. De presentarse descargos, a pesar de haber efectuado un reconocimiento de responsabilidad, se entenderá como un no reconocimiento, procediendo el Banco Central a evaluar los descargos.

En caso el administrado se acoja a la atenuante de responsabilidad, este deberá haber cumplido con la obligación que ameritó el inicio del procedimiento sancionador hasta la fecha límite para presentar su acogimiento.

De cumplirse los supuestos anteriores, la multa se reducirá en un cincuenta (50) por ciento y el procedimiento administrativo sancionador concluirá con una resolución que emitirá el Gerente General del Banco Central.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Primera. Período de adecuación**

Las Entidades Reguladas en la presente Circular dispondrán de los plazos señalados en el Anexo 1.

### **Segunda. Veracidad de la información**

La Entidad Regulada será responsable de verificar la veracidad y exactitud de la información reportada al Banco Central. Toda información requerida en este Reglamento que presenten las Entidades Reguladas tiene carácter de Declaración Jurada. El Banco Central podrá realizar indagaciones, de manera aleatoria, a fin de verificar la veracidad de toda información presentada.

### **Tercera. Vigencia**

El presente Reglamento entra en vigor al día siguiente de su publicación.

**Cuarta. Anexos**

Los anexos de la presente Circular serán publicados en el portal institucional del Banco Central: [www.bcrp.gob.pe](http://www.bcrp.gob.pe).

**Eduardo Torres Llosa Villacorta**  
**Gerente General**