

RECUADRO 4

REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PAGOS INTEROPERABLES

El 26 de marzo de 2024, el Banco Central emitió el Reglamento para evaluar y monitorear la calidad de los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos, Sistemas de Pagos y Proveedores Tecnológicos (Circular N° 009-2024-BCRP). El objetivo de este reglamento es establecer Indicadores Claves de Desempeño (ICD) para evaluar los servicios de pagos interoperables en base a Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que las Entidades Reguladas deberán de cumplir.

Las entidades reguladas pueden desempeñar uno o más roles en los servicios interoperables, como son:

- **Entidad Ordenante:** entidad regulada que provee una billetera digital o funcionalidad de banca móvil, donde se puede iniciar un pago.
- **Entidad Beneficiaria:** entidad regulada que provee una billetera digital o funcionalidad de banca móvil, que puede recibir transferencias o pagos.
- **Gestor de Directorio:** entidad regulada, de índole tecnológico, que cumple una función de agregador de las consultas que se realizan a los Directorios del ecosistema interoperable.
- **Directorio:** entidad regulada encargada de almacenar los usuarios disponibles para el servicio interoperable, proveyendo el número de celular, nombres, credenciales de pagos, identificadores, entre otros.
- **Procesador de Pago:** entidad regulada, de índole tecnológico, que cumple la función de interconectar a las entidades ordenantes, entidades beneficiarias, entre otros; para realizar una transferencia o pago.

El servicio interoperable puede ser visto como arquitectura funcional de dos capas, donde:

1. **Consulta:** una primera capa donde el usuario ordenante realizar la consulta de un alias (número de celular) para obtener las entidades donde se encuentra habilitado un usuario beneficiario.
2. **Transferencia:** una segunda capa donde el usuario ordenante confirma y se realiza la transferencia o pagos hacia un usuario beneficiario, por medio de un Riel de Pago.

En base a los roles y capas descritos, los ICD por medir serán los siguientes:

1. **No disponibilidad:** Indicador que señala el nivel de no disponibilidad de la funcionalidad de búsqueda de los contactos, mediante alias, y transferencias que realizan los usuarios desde una billetera digital o funcionalidad de banca móvil. Este indicador utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{No disponibilidad} = I/T$$

Donde:

I = duración de indisponibilidad del servicio

T = duración total del rango de medición (Tiempo)

Las Entidades Reguladas deberán procurar alcanzar valores cercanos a cero.

2. **Efectividad:** Indicador que señala el nivel de efectividad de la funcionalidad de la búsqueda de contactos, mediante alias, así como el de transferencias, que realizan los usuarios desde una billetera digital o funcionalidad de banca móvil. Las Entidades Reguladas deberán contabilizar tanto las consultas y transferencias exitosas, así como los intentos fallidos.

$$\text{Efectividad} = \text{Error} / \text{Total}$$

Donde:

Error = cantidad total de intentos no exitosos en el rango de medición

Total = cantidad total de intentos en el rango de medición





Las Entidades Reguladas deberán procurar alcanzar valores cercanos a cero.

- 3. Rendimiento:** Indicador que señala el nivel de rendimiento de la funcionalidad de búsqueda de los contactos, mediante alias, así como el de transferencias que realizan los usuarios desde la billetera digital o funcionalidad de banca móvil. Las Entidades Reguladas involucradas, así como los proveedores tecnológicos, en cada servicio intermedio de este indicador, deberán llegar a acuerdos e implementar mecanismos de control para el cumplimiento de este ICD

$$R_t \geq (\% \text{ de } (T) \leq t \text{ segundos})$$

Donde:

T = Conjunto de consultas o transacciones exitosas en un rango determinado.

$\% \text{ de } (T)$ = Porcentaje de las consultas o transacciones de T que tienen un valor menor o igual a un tiempo t segundos.

R_t = Valor que alcanza la Entidad Regulada y que debe ser mayor al operador de la derecha.

Las Entidades Reguladas deberán alcanzar valores mayores al percentil propuesto.

Para este indicador se descartó la posibilidad de medir tiempos promedios aritméticos simples, debido a que estadísticamente no se garantiza una distribución normal. En cambio, un percentil provee un valor que abarca un porcentaje dado un conjunto de eventos dentro de un marco de observaciones en tiempos concretos (Ramírez R. & Ramírez W., 2015). El percentil es un mecanismo retador, objetivo, útil y abarca que la mayoría de las consultas o transferencias se realicen en un tiempo menor a un máximo determinado.

Las entidades reguladas deberán reportar los indicadores, así como los cumplimientos e incumplimientos de los ANS que el Banco Central establezca, en periodos diarios y/o mensuales, acorde al tipo de indicador y el periodo de evaluación que se determine. Para el caso de los proveedores tecnológicos que cumplen los roles de Gestor de Directorio, Procesador de Pago y Directorio; estos deberán adicionalmente proveer al Banco Central los datos detallados con que se realizaron los cálculos de los KPI, para propósitos de verificación por parte del Banco Central y generación de estadísticas.

El reglamento incluye una lista de **responsabilidades** de las entidades reguladas y los **protocolos** mínimos indispensables para la **gestión de incidentes** en el marco de los servicios interoperables. A diferencia de un ecosistema cerrado, donde una entidad regulada gestiona sus propias incidencias, los servicios interoperables implican retos mayores en términos de monitoreo, asignación de responsabilidades, coordinación e impactos; y por ello el Reglamento del Banco Central proveerá un mecanismo mínimo indispensable para la articulación de las diferentes entidades reguladas, para que los incidentes puedan ser atendidos y resueltos en tiempos óptimos que no deterioren la calidad del servicio.

Asimismo, el reglamento establece las fechas claves de implementación: 5 meses de Implementación de ICD (entre abril y setiembre 2024), dos meses de marcha blanca (entre octubre y noviembre 2024), 3 meses de envío de los indicadores (entre diciembre 2024 y febrero 2025) y 6 meses de monitoreo diario de los indicadores de las entidades reguladas, para que a partir de setiembre 2025, empiece la medición permanente de forma mensual para aquellas entidades que muestren estabilidad de sus indicadores y ANS.