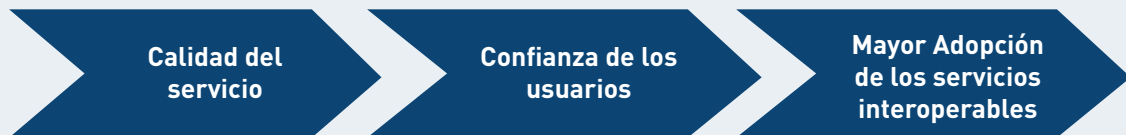


**RECUADRO 6****LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS INTEROPERABLES**

La interoperabilidad de los pagos digitales minoristas constituye un componente clave para promover la competencia, ampliar las opciones de pagos disponibles y reducir los costos de transacción para personas y comercios. No obstante, en la práctica, los servicios de pago interoperables compiten directamente con el uso del efectivo, el cual se caracteriza por su inmediatez, certeza y aceptación generalizada. En ese contexto, la adopción sostenida de los pagos interoperables no depende únicamente de la conectividad técnica entre proveedores, sino también de la calidad del servicio percibida por los usuarios finales.

Desde la perspectiva de los usuarios, la decisión de utilizar un instrumento de pago digital frente al efectivo está fuertemente condicionada por su confiabilidad operativa. Episodios de indisponibilidad, demoras en la confirmación de pagos o fallas recurrentes en las operaciones erosionan la confianza tanto de las personas como de los comercios; lo cual no solo afecta la experiencia individual, sino que genera externalidades negativas sobre el ecosistema en su conjunto al incentivar el retorno al efectivo y limitar los beneficios esperados de la interoperabilidad en términos de inclusión financiera, eficiencia y competencia.



Este vínculo entre calidad del servicio, confianza y adopción ha sido resaltado en la literatura. Por ejemplo, Khiaonarong, Leinonen y Rizaldy (2021)<sup>27</sup> señalan que, en sistemas de pagos cada vez más digitalizados e interconectados, la operación continua (24/7) reduce la tolerancia a interrupciones y degradaciones, y que los incidentes operativos (incluyendo fallas de terceros críticos) pueden afectar la confianza y, con ello, la adopción de los instrumentos de pago. En la misma línea, el Banco Mundial (2021) señala en una nota técnica que los sistemas de pagos inmediatos operativos de forma continua intensifican los riesgos operacionales y requieren un enfoque explícito de resiliencia, incluyendo métricas objetivo de disponibilidad y arreglos de continuidad y recuperación, con el fin de preservar la confianza pública en el ecosistema<sup>28</sup>. Por ello, el fortalecimiento de la resiliencia operativa y de la confiabilidad del servicio resulta un elemento clave para la estabilidad y el desarrollo de los sistemas de pagos inmediatos.

Un aspecto central de este enfoque es la necesidad de operativizar la calidad del servicio mediante indicadores objetivos, medibles y verificables. La definición de parámetros formales de nivel de servicio permite alinear los incentivos de los distintos participantes del ecosistema, facilitar el monitoreo por parte de la autoridad y reducir la asimetría de información respecto del desempeño efectivo de los servicios de pago interoperables. En ausencia de estos parámetros, la calidad del servicio resulta difícil de observar y evaluar de manera objetiva, lo que dificulta la identificación y corrección de fallas, y debilita la confianza de los usuarios.

La experiencia internacional en sistemas de pagos inmediatos e interoperables refuerza la relevancia de este enfoque. En el caso de Pix, el Banco Central de Brasil establece parámetros de desempeño y tiempos para el procesamiento y la liquidación de transferencias instantáneas, mediante especificaciones de hitos del ciclo transaccional incorporadas en su documentación normativa<sup>29</sup>. Asimismo, el esquema contempla servicios críticos como el directorio de identificadores de cuentas (DICT), con reglas operativas detalladas para su funcionamiento, dada su relevancia para

27 Khiaonarong, T., Leinonen, H., & Rizaldy, R. (2021). Operational Resilience in Digital Payments: Experiences and Issues (Working Paper No. 21/288). International Monetary Fund.

28 World Bank. (2021). Risks in Fast Payment Systems and Implications for National Payments System Oversight (Focus Note, Fast Payments Toolkit).

29 [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/IX\\_ManualdeTemposdoPix.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IX_ManualdeTemposdoPix.pdf)

la continuidad del servicio<sup>30</sup>. De manera similar, en UPI, el esquema administrado por la National Payments Corporation of India (NPCI) establece la operación 24/7 y fija objetivos de disponibilidad para el sistema, excluyendo mantenimientos programados y fuerza mayor, en el marco de sus lineamientos procedimentales<sup>31</sup>. En términos comparables, ambos casos muestran que los pagos inmediatos e interoperables requieren estándares mínimos de calidad para preservar la confianza y sostener su adopción.

### ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO EN SISTEMAS DE PAGOS INMEDIATOS INTEROPERABLES: PIX Y UPI

	Pix	UPI
<b>Obligatoriedad</b>	Estándares definidos por el esquema, de cumplimiento obligatorio para los participantes.	Estándares definidos por el esquema, de cumplimiento obligatorio para los participantes.
<b>Continuidad</b>	Operación 24/7 con hitos y tiempos máximos definidos en el ciclo transaccional.	Operación 24/7, con exclusiones por mantenimiento programado y fuerza mayor.
<b>Desempeño</b>	Plazos máximos para completar la transacción; de no cumplirse, la operación se rechaza.	Objetivos de disponibilidad del sistema como referencia operativa.
<b>Servicios críticos</b>	Directorio de identificadores de cuentas con reglas operativas específicas por su rol en el direccionamiento.	Reglas operativas del esquema para componentes funcionales.

Fuente: Banco Central de Brasil (Manual de Tempos do Pix; Manual Operacional do DICT) y National Payments Corporation of India (Procedural Guidelines).

En este marco, la Estrategia de Interoperabilidad de los Pagos Minoristas del BCRP, implementada mediante la Circular No. 024-2022-BCRP, incorpora como uno de sus principios el alto nivel de servicio, estableciendo que la interoperabilidad debe asegurar la alta disponibilidad y continuidad del servicio, adecuados tiempos de respuesta y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. Este principio establece criterios mínimos orientados a asegurar una calidad de servicio consistente y verificable desde la perspectiva del usuario final.

En línea con este principio, el BCRP emitió en marzo de 2024 la Circular No. 009-2024-BCRP, que aprueba el Reglamento de los Niveles de Calidad de los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos, Sistemas de Pagos y Proveedores Tecnológicos, con el objeto de establecer estándares mínimos de calidad de los servicios de pago interoperables. En este marco, se definen Indicadores Clave de Desempeño (ICD) asociados a la calidad del servicio (incluyendo indicadores de disponibilidad y degradación) y un esquema de seguimiento basado en reportes diarios y mensuales, con plazos de remisión específicos. Posteriormente, la Circular No. 005-2025-BCRP fortaleció dicho marco incorporando disposiciones orientadas a reforzar el cumplimiento de los estándares de calidad, incluyendo la posibilidad de suspensión del servicio de pagos inmediatos ante incumplimientos reiterados, así como reglas para su implementación y restitución.

30 [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/X\\_ManualOperacionaldoDICT.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/X_ManualOperacionaldoDICT.pdf)

31 [https://yashada.org/yashada\\_2019/pdfs/e\\_library\\_cit/edpri\\_UPI\\_Procedural\\_Guidelines.pdf](https://yashada.org/yashada_2019/pdfs/e_library_cit/edpri_UPI_Procedural_Guidelines.pdf)