

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

ANEXO 3: LINEAMIENTOS ADICIONALES DE EXPERIENCIA DE USUARIO DEL ARTÍCULO 8

Las Entidades Reguladas del Anexo 1 que provean los Servicios de Pago descritos en el artículo 4.1, deberán cumplir con garantizar los siguientes lineamientos adicionales de experiencia de usuario:

1. Acceso visible de la opción de pago a contacto o similares

La opción para la transferencia de fondos con Alias deberá contar con un acceso visible en la Billetera Digital o aplicación de banca móvil de cada Entidad Regulada. Dicho acceso deberá estar visible en la pantalla de inicio de sesión o en la pantalla inmediatamente posterior al inicio de sesión y no deberá ser menos visible que cualquier otra funcionalidad de pago o transferencia que se encuentre en dichas pantallas.

2. Notificaciones de transferencia exitosa

Las Entidades Reguladas deberán notificar a sus respectivos Usuarios cuando se complete exitosamente una transacción. De este modo, la Entidad Regulada del ordenante será responsable de notificar a dicho Usuario, mientras que la Entidad Regulada del beneficiario deberá notificar a este último. La forma de envío de la notificación (notificación push, correo, mensaje de texto, etc.) queda a discreción de la Entidad Regulada.

La notificación para el beneficiario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- i. Nombre del ordenante, de acuerdo con la legislación de protección de datos personales y seguridad de la información vigente.
- ii. Monto de la transacción.

La notificación para el ordenante deberá contener como mínimo la siguiente información:

- i. Nombre del beneficiario, de acuerdo con la legislación de protección de datos personales y seguridad de la información vigente.
- ii. Monto de la transacción.

Estas notificaciones deberán ser configurables, pudiendo ser activadas y desactivadas por el Usuario.

3. Mensajes de error sin codificación, veraces y oportunos

Adicionalmente a lo establecido en el literal h del artículo 8.1, cualquier error ocurrido después de la confirmación de la transferencia de fondos deberá ser inmediatamente comunicado al Usuario ordenante sin codificación y mostrando información veraz y oportuna.

Además, cualquier error ocurrido previo a la confirmación de la transferencia de fondos deberá ser inmediatamente comunicado al Usuario ordenante en un lenguaje sencillo, sin codificación y mostrando información veraz y oportuna.

Los mensajes a los que hace referencia este lineamiento deberán incluir instrucciones claras sobre qué hacer a continuación, como verificar detalles de la transacción, intentarlo más tarde, o contactar al soporte técnico si es necesario, entre otros.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

4. Acceso visible de la opción de centro de ayuda o similares

Las Entidades Reguladas deberán implementar una opción para centro de ayuda, o similares que brinden acceso directo a recursos de soporte y asistencia para los Usuarios, la cual deberá contar con un acceso visible en la Billetera Digital o aplicación de banca móvil de cada Entidad Regulada. Para el caso de las Billeteras Digitales, esta opción deberá estar visible como mínimo en la pantalla inmediatamente posterior al inicio de sesión. Para el caso de aplicaciones de banca móvil, esta opción aparecerá como mínimo después de ingresar a la opción de pago a contacto o similares. En caso de no encontrarse en alguno de los supuestos anteriores, la Entidad Regulada deberá coordinar con el Banco Central el cumplimiento de los establecido en este lineamiento.

5. Plazos de adecuación

Los lineamientos establecidos en este Anexo deberán implementarse en un plazo máximo de ciento veinte (120) días calendario después de su publicación. El incumplimiento de estos lineamientos dará lugar a la aplicación de la infracción dispuesta en el literal c del artículo 12 de esta Circular.