

REGLAMENTO DE DEFINICIÓN DE ROLES, REGISTRO Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO (PSP)

Artículo 1º – Objeto

Este reglamento tiene por finalidad definir los roles de los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) que prestan los servicios de pago establecidos en el artículo 2º del presente reglamento, así como normas relativas a la protección de datos, la transparencia informativa y el registro que dichos PSP deberán cumplir.

Artículo 2º – Servicios de Pago

Para el presente reglamento, se consideran Servicios de Pago a todo servicio que permita la ejecución de las transferencias de fondos y las transacciones de pago, el procesamiento de pagos, la emisión, gestión y aceptación de los instrumentos de pago y la adquisición de transacciones de pago.

Artículo 3º - Proveedores de Servicios de Pago (PSP)

Se considera como PSP a la entidad que proporciona servicios de pago definidos en el artículo 2º del presente reglamento.

Artículo 4º – Definiciones

Para los fines del presente reglamento se entenderá por:

- a. Adquirencia:** actividad que consiste en habilitar la aceptación de instrumentos de pago en comercios, mediante la suscripción de acuerdos contractuales, asumiendo la responsabilidad de procesar las transacciones, gestionar los riesgos asociados y garantizar la correcta transferencia de los fondos entre emisor y comercio/beneficiario.
- b. Beneficiario:** persona física o jurídica designada por el usuario para recibir los fondos derivados de una transacción de pago.
- c. Billetera digital:** aplicación móvil o plataforma digital, que permite a los usuarios almacenar instrumentos de pago digitales y realizar transacciones electrónicas de forma segura, tanto en entornos presenciales como remotos.
- d. Canal digital:** medio a través del cual se realizan transacciones de pago en entornos electrónicos, a través de plataformas accesibles por internet o aplicaciones móviles, como sitios web de comercios, plataformas de comercio electrónico, portales de facturación digital, dispositivos móviles, entre otros.
- e. Canal físico:** medio a través del cual se realizan transacciones de pago de forma presencial, en un entorno físico.

- f. **Comercio o establecimiento adherido o afiliado (comercio):** persona física o jurídica, que celebra un contrato con un PSP para aceptar transacciones de pago por bienes o servicios, en puntos de aceptación a través de canales físicos o digitales.
- g. **Cuenta de pago:** cuenta a nombre de un usuario en una entidad financiera o PSP, que permite la ejecución y recepción de operaciones a través de instrumentos de pago. Puede adoptar la forma de cuenta corriente, cuenta de ahorro, tarjetas de pago, u otra modalidad.
- h. **Emisión:** actividad que consiste en poner un instrumento de pago a disposición de un usuario, siendo responsable de su validez, seguridad y funcionamiento para realizar pagos.
- i. **Instrumento de pago:** medio o mecanismo, físico o digital, que permite a un usuario realizar transacciones de pago o transferir fondos a través de un PSP. Puede adoptar la forma de efectivo, cheque, tarjetas de pago, y transferencias de fondos.
- j. **Modalidades de inicio de pago:** mecanismos físicos o digitales que permiten iniciar y validar una transacción de pago, incluyendo banda magnética, chip, pago sin contacto (NFC), códigos QR, entre otros.
- k. **Tarjeta de pago:** instrumento de pago otorgado por un emisor a favor de sus usuarios. Puede adoptar la forma de tarjeta de débito, crédito o prepaga.
- l. **Transacciones de pago:** operación realizada por un usuario mediante el uso de un instrumento de pago, a través de cualquier canal (físico o digital), con el fin de ejecutar un pago por bienes o servicios, dando lugar a la acreditación de fondos en la cuenta del comercio.
- m. **Usuario o titular:** Persona autorizada a utilizar instrumentos de pago, otorgadas por un emisor, siendo responsable de todos los cargos y consumos realizados por sí mismo o por terceros debidamente autorizados para dicho efecto.

Artículo 5° – Roles de los PSP

Los roles establecidos en este reglamento corresponden a las funciones que los PSP ofrecen según los servicios de pagos que prestan y que están definidos en el artículo 2° del presente reglamento, así como a las responsabilidades que asumen frente a otros participantes, usuarios, comercios y al BCP.

Un PSP podrá desempeñar más de un rol, siempre que cumpla con los requisitos normativos y operativos establecidos para cada uno de ellos. El desempeño de múltiples roles no exime al PSP del cumplimiento individual de las obligaciones asociadas a cada función.

A continuación, se describen los roles definidos por esta reglamentación:

- a. **Adquirente:** PSP que realiza la actividad de adquirencia, en forma directa o a través de un tercero. El adquirente mantiene cuentas de depósito a favor de los comercios (o sus subadquirentes) y a las cuales estos últimos transmiten los datos relacionados con una transacción de pago.
- b. **Agregador de pagos:** PSP que afilia comercios para aceptar pagos en su nombre y posteriormente liquidarles los fondos, actuando como intermediario frente al adquirente. Permite a los comerciantes aceptar diferentes instrumentos de pago, sin necesidad de crear una cuenta con el adquirente.
- c. **Emisor:** PSP que provee los servicios de emisión.
- d. **Facilitador de pagos:** PSP que afilia comercios para aceptar pagos en su nombre y posteriormente liquidarles los fondos, actuando como intermediario frente al adquirente. Procesa las transacciones a través de su propia cuenta con el adquirente, sin que el comercio requiera una cuenta directa. A efectos del adquirente, los comercios afiliados por el facilitador se identifican como subcomercios (sub-merchants).
- e. **Marca de tarjeta:** PSP nacional o extranjera que facilita su infraestructura tecnológica para registrar, transportar, procesar, almacenar, compensar o liquidar operaciones realizadas por medio del ecosistema de tarjetas de pago.
- f. **Pasarela de pagos:** PSP que provee infraestructura tecnológica que facilita la transmisión segura de información para autorizar y procesar transacciones de pagos en los canales digitales o físicos, actuando, como intermediario entre adquirentes y comercios/beneficiarios sin participar en el manejo de los fondos.
- g. **Procesador de pagos:** PSP que presta servicio a los emisores y/o adquirentes relacionados con las actividades que requieren procesamiento automatizado para la ejecución de transacciones, compensación y liquidación de instrumentos de pago, así como otras actividades que resulten afines.
- h. **Proveedor de billetera digital:** PSP que provee una billetera digital.
- i. **Proveedor de Terminales de Pago:** PSP que administra las terminales de pago, las cuales constituyen el canal de acceso que facilita la iniciación de un pago electrónico, transmitiendo o generando los datos de la transacción a efectos de su autorización y posterior procesamiento (incluye a los POS, QR, entre otras modalidades de inicio de pago).
- j. **Proveedor de Red de pagos:** PSP que administra un conjunto de arreglos e infraestructura tecnológica, y que interconecta a emisores, adquirentes, procesadores, comercios y otros PSP, permitiendo la aceptación de instrumentos de pago, cobro de servicios, y garantizando la autorización, compensación y liquidación de las transacciones conforme a reglas y estándares establecidos.
- k. **Subadquirente:** PSP que afilia comercios para aceptar pagos, actuando como intermediario frente al adquirente. Puede operar en calidad de agregador y/o facilitador, entre otras modalidades.

Artículo 6° - De la Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de Datos

Los PSP deberán adoptar e implementar políticas, procedimientos y controles adecuados que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como la seguridad de las operaciones procesadas a través de sus infraestructuras tecnológicas. Los PSP que también sean participantes del Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP), deberán cumplir con todas las reglamentaciones vigentes en la materia.

Los PSP deberán mantener a disposición del BCP, toda la documentación contemplada en el presente artículo, la cual podrá ser solicitada por el BCP cuando lo estime pertinente. Así mismo, el BCP podrá realizar verificaciones in situ en cualquier momento, para asegurar el cumplimiento de los requerimientos establecidos.

La Gerencia General del BCP podrá requerir, mediante norma complementaria o instrucciones específicas, la adopción de medidas, estrategias o prácticas relativas a la seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos, además de los mecanismos de verificación de su cumplimiento y el procedimiento de notificación de incidentes al BCP.

a. Responsabilidad y alcance

Los PSP son responsables de salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos de todos sus usuarios—incluyendo clientes, comercios y otras partes interesadas—, así como de la infraestructura tecnológica que soporta la prestación de sus servicios. Para tal fin, deberán implementar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en un enfoque de riesgo, con controles proporcionales a la naturaleza, escala y complejidad de sus operaciones.

b. Requisitos mínimos

El SGSI de cada PSP deberá contemplar, como mínimo, las siguientes capacidades y controles, organizados de la siguiente forma:

i. Gobernanza y Gestión de Datos:

1. Política de Seguridad: Contar con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad formal, aprobada por su máxima instancia de gobierno (Directorio o equivalente), que defina claramente los roles y responsabilidades en la materia.

2. Clasificación de la Información: Establecer y aplicar un sistema de clasificación para la información que manejan, a fin de implementar controles de protección adecuados para cada categoría de datos.
3. Tratamiento de Datos Personales: Limitar la recolección de datos personales a lo estrictamente necesario para la prestación del servicio, obteniendo el consentimiento explícito del usuario para su tratamiento, conforme a la normativa vigente.

ii. Ciberseguridad y Controles Técnicos:

1. Control de Acceso: Implementar controles de acceso lógico y físico basados en el principio de mínimo privilegio, asegurando que el personal y los sistemas solo accedan a los recursos indispensables para ejecutar sus funciones autorizadas.
2. Cifrado de Datos: Utilizar algoritmos de cifrado robustos para proteger los datos sensibles, tanto en tránsito como en reposo.
3. Seguridad Perimetral y de Red: Desplegar y mantener mecanismos de seguridad, tales como firewalls y sistemas de detección de intrusiones, para proteger la infraestructura tecnológica de accesos no autorizados y ataques cibernéticos.
4. Gestión de Vulnerabilidades: Mantener un proceso continuo para la identificación, evaluación y remediación oportuna de las vulnerabilidades de seguridad en todos sus sistemas, aplicaciones e infraestructura.

iii. Continuidad del Negocio y Gestión de Incidentes:

1. Plan de Respuesta a Incidentes: Disponer de un plan documentado con procedimientos claros para detectar, contener, erradicar y recuperarse eficazmente de incidentes de seguridad, incluyendo ciberataques y brechas de datos.
2. Notificación de Incidentes: Establecer un procedimiento para notificar a los usuarios afectados sobre cualquier incidente de seguridad que comprometa la confidencialidad o integridad de sus datos.
3. Plan de Continuidad del Negocio: Contar con un plan que asegure la disponibilidad y recuperación de los servicios de pago críticos ante eventos disruptivos.

c. Verificación y cumplimiento

Los PSP deberán someterse a evaluaciones anuales independientes para verificar la eficacia de sus controles de seguridad. Para ello, deberán:

- i. Implementar mecanismos específicos para la prevención, detección y gestión del fraude en los servicios de pago que prestan.
- ii. Demostrar el cumplimiento mediante una auditoría externa basada en estándares internacionalmente reconocidos (ej. ISO/IEC 27001 u otros marcos equivalentes). Los resultados de dichas evaluaciones deberán ser notificados anualmente al BCP, en la forma y plazos que este determine.

Artículo 7° - Protección y segregación de fondos de comercios y usuarios

Todos los PSP deberán implementar mecanismos, políticas y procedimientos que garanticen la segregación efectiva de los fondos de los comercios y de los usuarios respecto a:

- a. Los fondos propios del PSP,
- b. Los fondos de otros comercios,
- c. Y los fondos de otros usuarios.

Estos fondos deberán mantenerse en cuentas claramente diferenciadas y separadas en libros contables y, cuando corresponda, en cuentas a nombre del PSP a beneficio de terceros.

La Gerencia General del BCP podrá requerir, mediante norma complementaria o instrucciones específicas, la adopción de medidas adicionales que garanticen la segregación de los fondos de usuarios y comercios.

Artículo 8° – Transparencia informativa y atención a usuarios

Los PSP deberán garantizar la publicidad, claridad, accesibilidad y comparabilidad de la información relativa a los servicios que prestan, en condiciones que permitan a comercios y usuarios conocer y evaluar adecuadamente la naturaleza del servicio, los costos, condiciones y derechos asociados.

En particular, deberán:

- a. Publicar en medios digitales de acceso público, de forma clara, actualizada y comprensible, el detalle de las comisiones, tarifas, cargos y demás condiciones económicas aplicables. La publicación deberá incluir, como mínimo:
 - i. La estructura tarifaria aplicable (porcentaje y valor fijo);
 - ii. Las condiciones de aplicación diferenciadas por tipo de servicio, canal, tecnología utilizada o sector económico del comercio;
 - iii. Cualquier cargo adicional, penalidad o costo operativo relevante.

- b. Comunicar previamente a los comercios y usuarios, con una antelación no menor a treinta (30) días corridos, cualquier modificación en las comisiones, tarifas o condiciones contractuales.
- c. Garantizar que los contratos celebrados con los usuarios y comercios sean redactados en lenguaje claro y accesible, especificando de manera estandarizada las condiciones de tarifas, comisiones, tiempos de liquidación y procedimientos de reclamos.
- d. Establecer y mantener mecanismos eficaces de atención y resolución de reclamos, accesibles a todos los usuarios a través de canales físicos y digitales, que sean gratuitos y garanticen transparencia, equidad, celeridad, no discriminación y registro documentado de cada gestión. Estos mecanismos deberán prever un plazo máximo de respuesta y asegurar que la resolución sea comunicada al usuario de manera clara y verificable.

La Gerencia General del BCP podrá requerir, mediante norma complementaria o instrucciones específicas, reportes sobre las operaciones a los PSP.

Artículo 9° – Reporte de operaciones y costos a comercios

Los PSP deberán poner a disposición de los comercios o beneficiarios, a través de medios digitales seguros y en formatos exportables, reportes claros, completos y actualizados de las transacciones de pago realizadas que hayan sido autorizadas, procesadas y/o liquidadas a través de su red o plataforma, así como de los costos asociados a dichos servicios.

Dichos reportes deberán contener, según corresponda al rol desempeñado, como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación de cada transacción (fecha, hora, monto, instrumento y canal utilizado);
- b. Estado de la transacción (autorizada, procesada, liquidada, rechazada);
- c. Costos aplicados a cada operación, discriminados por tipo de comisión o cargo;
- d. Montos netos acreditados y plazos de liquidación;
- e. Resumen consolidado por períodos (diario y mensual).

Los reportes deberán estar disponibles de manera continua para los comercios sin perjuicio de otros plazos que establezca la normativa aplicable.

La Gerencia General del BCP podrá requerir, mediante norma complementaria o instrucciones específicas, requerimientos adicionales de reporte.

Artículo 10° – Registro de PSP

Los PSP definidos en el artículo 3° del presente reglamento deberán registrarse en el BCP.

La Gerencia General mediante norma complementaria establecerá los plazos, la forma y los requisitos para el registro.

La lista de los PSP registrados deberá mantenerse actualizada y será de acceso público en la forma que determine la Gerencia General del BCP.