

**EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,  
CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 57, de fecha 8 de junio de 2021, que contiene la Ley Bitcoin, estableció al Bitcoin como moneda de curso legal en el territorio de El Salvador, irrestricto con poder liberatorio, ilimitado en cualquier transacción y a cualquier título que las personas naturales o jurídicas públicas o privadas requieran realizar.
- II. Que la aprobación de la Ley Bitcoin hace necesario la entrada en operación de distintos agentes económicos que permitan ofrecer servicios financieros ágiles, competitivos e inclusivos para la población en general, considerando las transacciones en monedas de curso legal para el territorio de El Salvador.
- III. Que la Ley Bitcoin establece en su artículo 11 que le corresponde al Banco Central emitir la normativa correspondiente.
- IV. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero en su inciso cuarto establece que le corresponderá al Banco Central, la aprobación de las demás resoluciones que, en el ámbito de su competencia, resulten necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, así como para la aplicación de la presente Ley y en las demás leyes aplicables a los supervisados.
- V. Que los avances tecnológicos en materia financiera permiten la realización de operaciones y transacciones de forma efectiva e inmediata a través de distintos mecanismos electrónicos y digitales de los cuales se vuelve imprescindible establecer reglas para su funcionamiento.

**POR TANTO,**

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

**ACUERDA,** emitir las siguientes:

**NORMAS TÉCNICAS PARA FACILITAR LA APLICACIÓN DE LA LEY BITCOIN**

**CAPÍTULO I  
OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

**Objeto**

**Art. 1.-** Las presentes Normas tienen por objeto regular los derechos y obligaciones en las relaciones comerciales entre entidades financieras y proveedores que contraten para el adecuado funcionamiento de las transacciones y pagos digitales únicamente con bitcoin o dólares por medio de distintos mecanismos electrónicos.

## Sujetos

**Art. 2.-** Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito que estén interesados en prestar el servicio de convertibilidad de dólares y bitcoin y viceversa, a través de proveedores de:

- a) Billeteras digitales de bitcoin y dólares;
- b) Casas de Intercambio Digitales o Exchange para bitcoin y dólares;
- c) Proveedores de servicios de pagos para bitcoin y dólares; y
- d) Cualquier otro agente en la cadena de valor del producto o servicio relacionado a esta Normas, tales como: custodios y proveedores de tecnología relacionadas con bitcoin.

Los productos y servicios a los que hace referencia las presentes Normas deberán considerar únicamente monedas de curso legal en territorio salvadoreño.

## Términos

**Art. 3.-** Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Billetera digital para bitcoin y dólares:** Registro digital de bitcoins o dólares a favor de una persona natural o jurídica, el cual será suministrado por medio de una plataforma digital;
- b) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- c) **Bitcoin:** moneda de curso legal según la Ley Bitcoin que utiliza la tecnología Blockchain;
- d) **Cajero automático para bitcoin o ATM (Automated Teller Machine):** Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos o digitales que permiten a los clientes realizar, entre otros servicios, retiros de efectivo, transferencias entre cuentas y pagos de servicios;
- e) **Casa de intercambio digital o exchange:** Casa de Intercambio de Bitcoin o dólares constituida como Sociedad Anónima autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, cuya actividad habitual es la compra y venta de bitcoin a través de una plataforma electrónica o aplicaciones informáticas a los precios que determine la oferta y demanda del mercado;
- f) **Custodio de bitcoin:** Sociedades que se dedican a la prestación de servicios de custodia, por cuenta de terceros, de bitcoin o de los medios de acceso a dichos bitcoin, en forma de claves criptográficas privadas;
- g) **Dólares:** se refieren a dólares de los Estados Unidos de América;
- h) **Institución autorizada y constituida en el país:** Son sociedades anónimas de capital fijo constituidas en El Salvador y autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero conforme a esta Ley;
- i) **Institución constituida en el extranjero y autorizada localmente:** Sociedad constituida y autorizada en otro país que brinda servicios regulados en esta Ley, tales como casas de intercambio digitales o exchange, custodios de valores digitales o cualquier otro agente en la cadena de valor del producto o servicio relacionado a esta Ley;
- j) **Plataforma de Pagos o Pasarela de Pagos:** medio que facilita las transacciones

electrónicas de fondos para pagos entre un cliente y un vendedor de bienes o servicios. Las plataformas de pago son utilizadas en el comercio electrónico, ya que permiten realizar pagos a negocios electrónicos "en línea", negocios con presencia física y en línea simultáneamente, o negocios tradicionales;

- k) **Proveedores de servicios de pagos con bitcoin y dólares:** Son sociedades anónimas de capital fijo; su finalidad se limitará a la de proveer servicios de pagos con bitcoin y dólares observando los requisitos establecidos para tal efecto;
- l) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero; y
- m) **Tecnología de registros descentralizados o blockchain:** Protocolos e infraestructura de soporte que permiten a las computadoras en diferentes ubicaciones proponer y validar transacciones y actualizar registros de forma sincronizada a través de una red.

## CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LOS SUPERVISADOS

### Obligaciones Generales

**Art. 4.-** Los sujetos de las presentes Normas en todo momento deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Realizar sus negocios con honestidad e integridad;
- b) Prestar la debida atención a los intereses y necesidades de todos y cada uno de sus clientes y comunicarse con ellos de una manera justa, clara y no engañosa;
- c) Mantener suficientes recursos financieros y no financieros para cumplir con sus servicios y a sus clientes;
- d) Administrar y controlar su negocio de manera eficaz y llevarlo a cabo con la debida habilidad, cuidado y diligencia; incluida la gestión adecuada de los riesgos para su negocio y sus clientes;
- e) Contar con medios efectivos para la protección de los activos y el dinero de los clientes cuando sea responsable de ellos;
- f) Tener acuerdos de gobierno corporativo efectivos;
- g) Asegurar que sus sistemas y protocolos de acceso de seguridad se mantengan con los altos estándares;
- h) Contar con sistemas para prevenir, detectar y divulgar los riesgos de delitos financieros, como el lavado de dinero y activos, el financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva; y
- i) Ser resiliente y tener acuerdos de contingencia para la liquidación ordenada y solvente de su negocio.

### Obligaciones específicas aplicables a los modelos de negocios

**Art. 5.-** Los sujetos de las presentes Normas, de acuerdo con su modelo de negocios, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Establecer políticas y procedimientos para la protección al consumidor, conforme al marco legal aplicable;
- b) Establecer mecanismos de contingencia que proporcionen a la entidad capacidad para continuar brindando el servicio en caso de contingencia, fallas o interrupciones en cualquiera de los componentes de la infraestructura involucrados en la prestación

- del servicio;
- c) Resguardar la información sobre las operaciones realizadas en medios de almacenamiento seguros, en cumplimiento de sus políticas internas en cuanto a respaldo y recuperación de información por un plazo de quince años, contados a partir de la fecha de finalización de cada operación;
  - d) Cumplir como sujetos obligados con las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, su Reglamento y otras regulaciones e instructivos relacionados a la materia de aplicación nacional. Adicionalmente, deberán aplicar las normativas internacionales relativas a la prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, para lo cual deberá establecer un esquema de monitoreo y contar con un software que permita el análisis de las transacciones cumpliendo al menos con lo siguiente:
    - i. Medidas de gestión y enfoque basado en riesgos;
    - ii. Trazabilidad y remisión de información de los clientes;
    - iii. Debida diligencia al cliente;
    - iv. Debida diligencia de personas expuestas políticamente;
    - v. Mitigación de nuevas tecnologías;
    - vi. Monitoreo, controles y reporte de transferencias electrónicas;
    - vii. Controles internos; y
    - viii. Reporte de operaciones sospechosas y otras.
  - e) Proveer a los clientes información clara y oportuna respecto a los servicios prestados, de las condiciones de acceso a los mismos, incluyendo de las tarifas y comisiones;
  - f) Proporcionar la información que le sea requerida por las autoridades competentes, dentro de los plazos establecidos por estos;
  - g) Publicar en dispositivos electrónicos las políticas de uso y advertir a sus clientes sobre los riesgos en los que incurren sobre el uso del bitcoin;
  - h) Brindar programas de educación financiera sobre el uso de sus productos y del bitcoin;
  - i) Brindar programas de capacitación al personal sobre el uso de sus productos y del bitcoin; y
  - j) Adecuar sus políticas de Gobierno Corporativo y de Gestión de Riesgos de acuerdo con lo establecido en las presentes Normas.

**Art. 6.-** Las entidades sujetas a estas Normas de acuerdo a su modelo de negocio estarán obligadas a contar con el personal, equipo, plataformas tecnológicas, recursos financieros, sistemas de control administrativo, aplicaciones de seguridad, plan de negocios, manuales, procedimientos, políticas, controles internos que garanticen el adecuado funcionamiento de los servicios establecidos en las presentes Normas, todo de conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 5 de estas Normas.

### CAPÍTULO III DE LA NO OBJECCIÓN

#### De la No Objeción

**Art. 7.-** Los Bancos, Bancos Cooperativos y las Sociedades de Ahorro Crédito interesados



a prestar los servicios de convertibilidad de bitcoin y dólares y viceversa de acuerdo con lo establecido por el artículo 2 de estas Normas deberán presentar a la Superintendencia solicitud de No Objeción acompañada de la información siguiente:

- a) Copia del acuerdo del Órgano de Administración en el que haya aprobado solicitar la No Objeción para brindar el servicio de convertibilidad de bitcoin y dólares y viceversa de acuerdo a lo establecido en las presentes Normas;
- b) Descripción detallada del modelo operativo de negocio que deberá cumplir como mínimo con lo establecido en el artículo 13 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda;
- c) Modelo de Contrato de Servicio de Convertibilidad de bitcoin a dólares, el cual deberá considerar como mínimo lo regulado en el artículo 14 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda;
- d) Declaración Jurada suscrita por el Representante Legal, con su respectiva auténtica notarial, en donde declare que:
  - i. Se ha constatado que su representada cumple con los requisitos y parámetros contentivos en la normativa interna;
  - ii. Se ha verificado que el contenido de los contratos a suscribir, derivados de las operaciones a través de los proveedores para brindar la convertibilidad de bitcoin y dólares y viceversa, según sea el caso, no contienen cláusulas que vayan en contra de la legislación y normativa vigente relacionada;
  - iii. Se ha comprobado el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, mediante los cuales su representada, aseguran el apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de las operaciones y servicios de convertibilidad de bitcoin y dólares y viceversa y que procuren la adecuada atención de los usuarios; y
  - iv. Se ha comprobado la adecuada implementación de controles definidos por su representada mediante las áreas correspondientes, para cumplir con los fines antes mencionados.

### Declaración jurada

**Art. 8.-** En el contenido de la Declaración jurada que hace referencia el artículo anterior, el otorgante deberá declarar la veracidad de lo expresado, y que le consta la realización de las gestiones de la buena implementación, adecuación y cumplimiento de los requisitos exigidos a su representada, a efectos de obtener la No Objeción por parte de la Superintendencia para brindar el servicio de convertibilidad de bitcoin y dólares a través de proveedores de Billeteras digitales de bitcoin y dólares, Casas de Intercambio Digitales o Exchange para bitcoin y dólares, Proveedores de servicios de pagos para bitcoin y dólares; y cualquier otro agente en la cadena de valor del producto o servicio relacionado a estas Normas, tales como: custodios y proveedores de tecnología relacionadas con bitcoin.

Recibida en forma la documentación, la Superintendencia procederá a su análisis y el Superintendente comunicará la No Objeción de la solicitud u objetará la misma, en un plazo máximo de treinta días hábiles. Vencido este plazo y de no pronunciarse la

Superintendencia se entenderá que la resolución de la No Objeción es favorable para la entidad.

Si la solicitud no viene acompañada de la información completa de acuerdo a lo establecido en las presentes normas, la Superintendencia podrá requerir a la entidad, que en el plazo de diez días hábiles contado a partir del día siguiente al de la notificación, presente los documentos que faltaren.

La Superintendencia en la misma prevención indicará a la entidad, que si no completa la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud.

### **Análisis de la solicitud**

**Art. 9.-** La Superintendencia, luego del análisis de la documentación establecida en el artículo 7 de las presentes Normas, podrá prevenir a la entidad que subsane las deficiencias encontradas.

La entidad dispondrá de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de la prevención para subsanar las observaciones o para presentar la documentación e información requerida por la Superintendencia.

La Superintendencia mediante resolución fundamentada ampliará hasta por otros diez días hábiles, el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan.

### **Plazo de prórroga**

**Art. 10.-** La entidad podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en los artículos 8 y 9 debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente.

El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original.

### **Suspensión del plazo**

**Art. 11.-** El plazo de treinta días hábiles señalado en el artículo 8 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de información o documentación a que se refiere el artículo 8 de las presentes Normas, hasta que la entidad subsane las observaciones requeridas por la Superintendencia.

### **De la resolución**

**Art. 12.-** Una vez presentados en debida forma los documentos requeridos, la Superintendencia procederá a dar respuesta a la solicitud de No Objeción.

Una vez emitida la No Objeción para realizar operaciones y prestar servicios de convertibilidad de dólares a bitcoin y viceversa, la entidad será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes Normas y del marco regulatorio aplicable para su funcionamiento.

## Contenido mínimo de la descripción del modelo operativo de negocio

**Art. 13.-** El modelo operativo de negocio deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Términos y condiciones para el uso de la plataforma tecnológica, según corresponda;
- b) Volumen del negocio y de las transacciones que se espera manejar especificando el periodo de tiempo;
- c) Descripción técnica general del tipo de tecnología a utilizar;
- d) Mecanismo de identificación, suscripción y registro de información del cliente a los servicios, así como la activación, bloqueo, desactivación de los mismos, la reversión de las operaciones y la entrega de claves de seguridad, así como las causales de rechazo de las operaciones y el procedimiento de notificación al cliente del respectivo rechazo;
- e) Límite máximo de saldo y monto máximo por transacciones realizables por cliente, así como descripción de los mecanismos para asegurar su cumplimiento;
- f) Tipo de operaciones que podrá realizar el cliente, acompañado del respectivo esquema operativo que incluya el rol del Proveedor y otros participantes, las fases consideradas en la prestación del servicio y las medidas para asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y funcionalidad de las operaciones;
- g) Comisiones a cobrar por la prestación del servicio;
- h) Descripción técnica de la plataforma electrónica que soportará el servicio por los medios electrónicos, así como de los mecanismos y sistemas informáticos de control y monitoreo de los servicios;
- i) Descripción de la información que se visualizará en la plataforma a utilizar para proveer el servicio como por ejemplo: cantidad de dólares y su equivalencia en bitcoins y viceversa, valor de mercado del bitcoin en tiempo real, contactos, entre otros;
- j) Mecanismo para garantizar la vinculación de un registro digital a una sola persona natural o jurídica, siempre y cuando esta no tenga un registro vigente con el mismo Proveedor; y
- k) Procedimientos, plazos y demás reglas para la atención por parte del Proveedor a sus clientes con relación a: consultas realizadas, atención y resolución de quejas, reclamos, entre otros. Deberá especificarse el medio de recepción de los mismos, dirección de la oficina, teléfono, correo electrónico, en los cuales el cliente puede realizar sus consultas, quejas y reclamos.

Para otorgar la No Objeción del modelo de negocio en lo referente a los límites máximos por transacciones y montos por usuario, la Superintendencia podrá considerar los parámetros establecidos en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.

## Contrato de Servicios

**Art. 14.-** Los sujetos obligados a estas Normas podrán contratar servicios de convertibilidad de bitcoin a dólares, billeteras digitales, custodia y otros servicios, por su cuenta y bajo su responsabilidad, estos contratos deberán contener como mínimo:

- a) Declaración expresa que el proveedor de servicios de convertibilidad actúa por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad sujeta a estas Normas, siendo

- responsabilidad de ésta verificar el cumplimiento de las obligaciones contenido en las presentes Normas;
- b) Las disposiciones que las partes establecen sobre las operaciones de convertibilidad entre bitcoin y dólares y la gestión de riesgos inherentes de estas transacciones;
  - c) Las medidas que la entidad requerirá e implementará con el proveedor para la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo y el pleno cumplimiento de los requisitos legales como sujeto obligado;
  - d) Las obligaciones del proveedor de los servicios de convertibilidad de entregar a los clientes, a nombre de la entidad contratante, el soporte y registro de las transacciones por medios electrónicos; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente;
  - e) Las obligaciones económicas entre las partes contratantes;
  - f) El horario de atención al público y niveles de servicio, entre las partes y que serán ofrecidos a los usuarios;
  - g) Las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano que deberá establecer para realizar las operaciones y prestar los servicios de convertibilidad de entre dólares y bitcoin;
  - h) Operaciones que realizan cada una de las partes para el funcionamiento de modelo de negocio;
  - i) Plazo del contrato;
  - j) Las cláusulas de suspensión y terminación de operaciones y prestación de servicios, así como sus consecuencias jurídicas; y
  - k) Responsabilidades y prohibiciones de cada una de las partes, que deberá contener entre otros, la responsabilidad por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus actividades comerciales, siendo en todo caso la entidad sujeta a estas Normas la responsable frente al usuario por cualquier daño o perjuicio.

Además, deben incluirse cláusulas que faciliten una adecuada revisión de la respectiva realización de operaciones y prestación de convertibilidad de bitcoin a dólares y viceversa, por parte de las mismas entidades o eventualmente de la Superintendencia y de otros organismos supervisores.

Ninguna entidad podrá desarrollar servicios de convertibilidad de bitcoin a dólares y viceversa con una persona natural o jurídica sin haber suscrito el correspondiente contrato de servicios que cumpla como mínimo con lo dispuesto en este artículo.

### **Criterios de selección**

**Art. 15.-** Para la contratación, las entidades deberán establecer los criterios de selección mínimos que deberán cumplir los proveedores de estos, tales como:

- a) Estar autorizado y/o inscrito en un organismo regulador o fiscalizador que tenga similares o superiores requisitos de regulación y supervisión con respecto a los de El Salvador;
- b) Cumplir estándares de gobierno corporativo en la gestión, dirección y control de sus operaciones;
- c) Poseer capacidad técnico-financiera para el servicio que prestará;
- d) Poseer una adecuada gestión de riesgos, seguridad de la información y continuidad



- del negocio; y
- e) Cumplir con las regulaciones relativas a la prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Estas condiciones y requisitos deberán ser validados por la entidad previa a la contratación.

### **Custodia de bitcoin**

**Art. 16.-** Las entidades supervisadas que contraten el servicio de custodia celebrarán un contrato para especificar sus obligaciones y responsabilidades. Este contrato incluirá, como mínimo además de lo considerado en el artículo 14 de las presentes Normas, los elementos siguientes:

- a) La identidad de las partes en el contrato;
- b) La naturaleza del servicio prestado y una descripción de dicho servicio;
- c) Los medios de comunicación entre el proveedor de servicios de custodia de bitcoin y el cliente, incluido el sistema de autenticación del cliente;
- d) Descripción de los sistemas de seguridad utilizados por el proveedor de servicios de custodia de bitcoin;
- e) Comisiones aplicadas por el proveedor de servicios de custodia de bitcoin; y
- f) Cumplir con las regulaciones relativas a la prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

### **Circunstancias que impiden la contratación**

**Art. 17.-** Los sujetos obligados a estas Normas deberán verificar previo a la contratación de entidades proveedoras de Billeteras digitales de bitcoin y dólares, Casas de Intercambio Digitales o Exchange de bitcoin a dólares y viceversa, Proveedores de servicios de pagos para bitcoin y dólares; custodios y proveedores de tecnología relacionadas con bitcoin y cualquier otro agente en la cadena de valor del producto o servicio relacionado a estas Normas, que sus directores, gerentes y accionistas, no se encuentren en cualquier de las circunstancias siguientes:

- a) Ser menor de edad;
- b) Ser deudor del sistema financiero salvadoreño calificado en categorías de riesgo siguiente: de difícil recuperación o de irrecuperables; asimismo, a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo;
- c) Haber sido condenado en sentencia ejecutoriada o en otra resolución de similar efecto, en el país o en el extranjero, por haber cometido o participado dolosamente en la comisión de cualquier delito;
- d) Encontrarse en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores;
- e) Haber sido calificado judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa;
- f) Haberse comprobado judicialmente su participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, con el lavado de dinero y de activos, de actividades de financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero; y
- g) Haber sido sancionado, administrativa o judicialmente, por su participación en infracción grave a las leyes y normas de carácter financiero en la jurisdicción nacional

o en el extranjero, en especial la captación de fondos del público sin autorización.

### **Responsabilidades del proveedor de la billetera digital**

**Art. 18.-** La entidad financiera debe asegurar que la plataforma electrónica de la billetera digital permita la convertibilidad de bitcoin a dólares y de dólares a bitcoin. La plataforma electrónica para la billetera digital deberá permitir al Banco Central, la Superintendencia y el Ministerio de Hacienda el acceso de forma inmediata y cuando sea requerida a toda la información relacionada con las operaciones realizadas tanto de forma individual como de forma conjunta.

**Art. 19.-** El proveedor de billetera digital asume frente al cliente la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados a través de la plataforma electrónica y responderá ante su cliente por cualquier incumplimiento por el Exchange, custodio o cualquier otro operador contratado para el desarrollo y funcionamiento de su plataforma o negocio.

Los proveedores de la billetera digital establecerán mecanismos y procedimientos adecuados para atender reclamos de las operaciones realizadas por sus clientes, especificando el medio oficial de recepción de los mismos, debiendo resolver en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles contados desde la interposición del reclamo.

En todo caso, dicho procedimiento deberá incorporar controles internos sobre las consultas atendidas y respuestas brindadas.

### **Transparencia de los cobros**

**Art. 20.-** Los sujetos obligados a estas Normas deberán hacer del conocimiento público trimestralmente y cada vez que sean modificadas, las comisiones (el monto o porcentaje) y cualquier otro cargo asociado a los servicios que ofrezcan a sus clientes en su sitio web, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva. Dichas comunicaciones deberán ser hechas de una manera previa, clara, legible y visible, quedando obligadas a cumplir con lo ofrecido o comunicado a sus clientes.

## **CAPÍTULO IV CASAS DE INTERCAMBIO DIGITAL Y CUSTODIA DE BITCOIN**

### **Casa de intercambio digital**

**Art. 21.-** Las entidades sujetas a las presentes de Normas deberán asegurar que las Casas de Intercambio Digital que contraten para compra y venta de bitcoin, apliquen en sus transacciones las regulaciones locales y buenas prácticas internacionales en materia de prevención de lavado de dinero y activos, financiamiento contra el terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Asimismo, los sujetos de estas Normas tendrán la obligación de entregar el comprobante digital respectivo a las personas naturales o jurídicas que celebren con ellas operaciones de compra y venta de bitcoin y dólares, de conformidad con las disposiciones de las presentes Normas, detallando las comisiones de intercambio y todos los costos de la transacción.

### **Registro de la custodia**

**Art. 22.-** Las entidades que contraten el servicio de custodia deberán asegurar que estos lleven un registro a nombre de cada cliente correspondiente a su derecho sobre los bitcoins, consignando en tiempo real en dicho registro cualquier movimiento que se realice siguiendo las instrucciones de sus clientes. Sus procedimientos internos garantizarán que cualquier movimiento que afecte al registro de los bitcoins quede reflejado en una operación debidamente consignada en el registro de posiciones del cliente.

Cuando proceda el sujeto obligado a las presentes Normas, facilitará el ejercicio de los derechos asociados a los bitcoins. Cualquier hecho que pueda crear o modificar los derechos del cliente se consignará en el registro de posiciones del cliente lo antes posible.

## **CAPÍTULO V CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BITCOIN A DÓLARES Y VICEVERSA**

### **Responsabilidad de los propietarios de los cajeros automáticos**

**Art. 23.-** La instalación, funcionamiento, calidad y seguridad de las operaciones de los cajeros automáticos de bitcoin a dólares y viceversa, es responsabilidad de los sujetos obligados de las presentes Normas.

Las actividades anteriores podrán ser delegadas a terceros que provean esos tipos de servicios, lo que se hará mediante contrato de servicios en el que se especifiquen las condiciones y responsabilidades a que se obliga el proveedor, con base al análisis de riesgos efectuado por la entidad.

### **Manejo de información confidencial**

**Art. 24.-** Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del usuario, los comprobantes expedidos por el cajero automático que exponen información confidencial deberán ocultar parte de dicha información.

Cuando la operación sea de retiro de efectivo mediante una billetera digital, los cajeros automáticos deberán emitir a requerimiento expreso del usuario el comprobante de la transacción efectuada por éste, debiendo contener como mínimo el valor retirado y saldo actual, cuando aplique.

### **Identificación del cajero automático**

**Art. 25.-** Todo cajero automático deberá estar debidamente señalizado con la identificación o logo de la entidad a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

### **Consulta de saldos y últimas aplicaciones**

**Art. 26.-** Todo cajero automático deberá estar programado para que el usuario pueda, como mínimo, consultar sus saldos de sus cuentas asociadas.

### Clave de identificación

**Art. 27.-** El cajero automático deberá estar programado para requerir al usuario la introducción de su clave secreta (PIN) u otro mecanismo de identificación, antes de iniciar la sesión.

El usuario podrá cambiar su clave secreta (PIN) cada vez que lo requiera y de acuerdo a las disposiciones que emita la entidad emisora correspondiente.

### Condiciones del lugar de ubicación

**Art. 28.-** Los cajeros automáticos deberán ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los usuarios, por lo que deberán instalarse en lugares accesibles y que cuenten con las condiciones mínimas de seguridad de acuerdo al análisis de riesgo realizado por la entidad.

## CAPÍTULO VI REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

### Información previa a proporcionar al cliente

**Art. 29.-** La entidad debe brindar a los clientes a través de medios electrónicos, información previa a la celebración del contrato de servicios, con el contenido mínimo siguiente:

- a) Volatilidad del valor de Bitcoin;
- b) Comisiones por cobrar;
- c) Imposibilidad de revertir las operaciones una vez ejecutadas, en su caso;
- d) Riesgos cibernéticos y de fraude inherentes;
- e) Advertencia que, en caso de pérdida de cliente o claves de clientes, no podrá acceder al saldo de su cuenta y no habrá forma de reestablecer o recuperar la contraseña;
- f) Leyenda explicativa sobre posible modificación de las comisiones; y
- g) Otra información que se considere de importancia para los clientes.

Las entidades, deben de tomar en cuenta los intereses de los diferentes clientes y distribuir productos y servicios, los cuales deberán ser promovidos de manera clara, justa y no engañosa.

### Servicio formal de atención al cliente

**Art. 30.-** Las entidades deberán contar con mecanismos de atención al cliente, para atender por cualquier medio las consultas, denuncias o inconformidades de los clientes, especificando el horario para la atención al público y los medios de comunicación, tales como: medios electrónicos y teléfono de atención, correo electrónico, entre otros de acuerdo al modelo del negocio de la entidad. Asimismo, deberá informar sobre los mecanismos y procedimientos de atención, así como tiempos estimados de respuesta.

La entidad, deberá revelar en su sitio web, las preguntas más frecuentes, con sus respectivas respuestas, las cuales deberán ser incorporadas como parte de la divulgación que realicen.

### **Capacitación al personal relacionado con el servicio formal de atención**

**Art. 31.-** La entidad deberá capacitar a los empleados relacionados con la atención de clientes, sobre el contenido de los productos o servicios ofrecidos.

El programa de capacitación y las capacitaciones que se realicen, deberán estar debidamente documentadas, y a disposición de la Superintendencia.

### **Generación de información estadística**

**Art. 32.-** La entidad, deberá contar con programas informáticos especializados u otras herramientas informáticas para el debido control de denuncias o inconformidades que los clientes presenten ante el servicio formal de atención, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de denuncias o inconformidades recibidas, casos en proceso o finalizado, conforme al formato descrito en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Este programa o herramienta informática generará estadísticas para conocer cual producto es el que está presentando más denuncias o inconformidades, con el objeto de que el órgano de administración tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Dicho programa estará a disposición de la Superintendencia de conformidad al artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

### **Divulgación al público sobre resumen estadístico**

**Art. 33.-** La entidad deberá divulgar en su sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el motivo de denuncias o inconformidades recibidas en el trimestre anterior, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

Las entidades deberán presentar el resumen estadístico tomando en consideración lo establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

### **Remisión de información estadística**

**Art. 34.-** La entidad deberá remitir mensualmente a la Superintendencia, la Defensoría del Consumidor y al Banco Central, en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

En caso de no haber consultas o quejas la entidad remitirá a la Superintendencia, la Defensoría del Consumidor y al Banco Central una nota en la que haga constar tal situación.

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia en los primeros cinco días hábiles del siguiente mes de funcionamiento, el primer informe que contenga la información estadística de quejas o inconformidades de los clientes.

### **Detalles técnicos para la remisión de información a la Superintendencia**

**Art. 35.-** La Superintendencia remitirá a las entidades, con copia al Banco Central, en un plazo máximo de treinta días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las presentes Normas los detalles técnicos relacionados con el envío de la información solicitada en este Capítulo.

Los detalles técnicos se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

## **CAPÍTULO VII GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS (LDA), FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (FT) Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PADM)**

### **Estructura organizacional**

**Art. 36.-** Las entidades deben establecer una estructura organizacional o funcional adecuada a su modelo de negocios y apropiadamente segregada, que delimite claramente funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación que corresponden a cada una de las áreas involucradas en la gestión del riesgo de LD/FT/PADM. La estructura y funcionamiento de la Oficialía de Cumplimiento debe ser acorde a la complejidad del negocio. Su objetivo fundamental es velar por el cumplimiento del marco legal y normativo en materia de riesgos de LDA/FT/PADM. Deberá estar presidida por Oficial de Cumplimiento quien será el funcionario responsable de velar por el cumplimiento del marco regulatorio aplicable. El Oficial debe ocupar como mínimo un cargo gerencial dentro de la organización, contar con suficiente facultad e independencia, a efecto de gestionar los riesgos asociados con el LDA/FT/PADM.

En los casos de conglomerados financieros, de conformidad al literal c) del Art. 133 de la Ley de Bancos, un mismo Oficial de Cumplimiento podrá realizar dicha función en diferentes empresas del mismo conglomerado, cuando así lo determine la Junta Directiva del conglomerado, o quien haga sus veces, y sea ratificado por cada una de las juntas directivas de las entidades que lo conforman. Este acuerdo deberá fundamentarse atendiendo al número de clientes, número de empleados y volumen de operaciones de dichas empresas.

### **Comité de prevención de lavado de dinero y activos, el financiamiento del terrorismo organizacional y proliferación de armas de destrucción masiva**

**Art. 37.-** Los sujetos obligados deberán constituir un Comité de prevención de lavado de acuerdo a lo establecido en las "Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo" (NRP-08), aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

### **Integración**

**Art. 38.-** El Comité deberá estar integrado como mínimo por cinco (5) miembros: un Director de Junta Directiva o su equivalente; el Director Ejecutivo o Gerente General; el

Director, Gerente o Jefe de Riesgos u Operaciones; Director Legal o sus equivalentes y el Oficial de Cumplimiento. El miembro de junta directiva ejercerá como presidente y el oficial de cumplimiento como secretario del comité.

Los miembros del comité serán nombrados por junta directiva o su equivalente y el acuerdo será presentado al ente supervisor cuando este lo requiera.

El nombramiento de las personas que integrarán el Comité deberá estar acorde con el tipo de organización que presente cada institución, entidad o empresa, a fin de evitar limitaciones o conflictos en el nombramiento de los mismos.

Los Conglomerados Financieros y los Grupos Empresariales podrán conformar un solo Comité, siempre y cuando esté en armonía con lo definido para el Oficial de Cumplimiento en el artículo anterior.

Las funciones y demás aspectos relacionados con el Comité de Prevención serán las incluidas en las "Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo" (NRP-08) aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

#### **Facultades de la Oficialía de Cumplimiento**

**Art. 39.-** La Oficialía de Cumplimiento como unidad encargada de la prevención de los riesgos de LDA/FT/PADM, debe ejercer únicamente funciones de prevención de los riesgos de LDA/FT/PADM, debiendo cumplir con las facultades establecidas en el artículo 16 del Capítulo VIII del Instructivo de la UIF y adicionalmente con las siguientes responsabilidades:

- a) Dar estricto cumplimiento al marco legal y normativo en materia de prevención de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo e instrucciones generadas por la UIF y la Superintendencia;
- b) Elaborar las políticas y procedimientos de prevención de LDA/FT/PADM para su posterior aprobación por la Junta Directiva, Órgano de Administración de la Entidad o quien haga sus veces;
- c) Elaborar una matriz de riesgos en la cual se evalúen e identifiquen los riesgos a que está expuesta la entidad considerando los factores de riesgos definidos por estas Normas;
- d) Realizar monitoreos permanentes a través de soluciones tecnológicas u otros que sean adecuados conforme a la naturaleza del negocio y de sistemas informáticos a las transacciones realizadas por sus clientes, para establecer la existencia de casos considerados como irregulares o sospechosos que ameriten informarse a la UIF de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales vigentes;
- e) Comunicar en forma directa a la UIF y a otras autoridades competentes, de acuerdo con cada caso y en lo que sea pertinente, la información siguiente:
  - i. Reportes de operaciones irregulares o sospechosas;
  - ii. Reportes de operaciones reguladas de conformidad al umbral establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos según las disposiciones legales;y

- iii. Actos de operaciones internas que impliquen actividades que generen preocupación en las entidades y, en su caso, de los empleados, funcionarios o miembros de la Junta Directiva u Órgano de Administración involucrados que por tal motivo se hayan separado de sus puestos.
- f) Implementar las herramientas informáticas para el control y monitoreo de las transacciones efectuadas por los clientes de la entidad;
- g) Elaborar y mantener expedientes digitales de los clientes reportados como irregulares o sospechosos a la UIF; durante el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos;
- h) Informar a Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por la Oficialía de Cumplimiento; y
- i) Elaborar el plan de trabajo y someterlo a aprobación de Junta Directiva.

### **Programas de capacitación**

**Art. 40.-** Los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas, deberán desarrollar e implementar programas de capacitación a través de la utilización de nuevas tecnologías, dirigido a su personal, por lo menos una vez por año, en materia de prevención de lavado de dinero y de activos, financiamiento al terrorismo y de financiación de armas de destrucción masiva, adecuadas a la naturaleza del negocio.

Dicho programa de capacitación debe ser capaz de registrar el nombre completo y cargo del personal de la entidad que ha tomado la capacitación, así como lo establecido en el Instructivo UIF.

### **Etapas del proceso de gestión de riesgo de LDA/PADM**

**Art. 41.-** Para la gestión de los riesgos de LDA/FT/PADM los sujetos obligados deben contar con un proceso continuo con el fin de establecer una metodología diseñada, para identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los eventos potenciales de riesgo de LDA/FT/PADM que pueden afectarles, con el propósito de prevenirlos, detectarlos y mitigarlos oportunamente.

### **Factores de riesgo de LD/FT**

**Art. 42.-** Se deben establecer las metodologías para segmentar los factores de riesgo e identificar las formas y tipologías a través de las cuales se puede presentar este riesgo, siendo los principales agentes generadores del riesgo de LDA/FT/PADM, entre otros: clientes, productos, servicios, canales de distribución, y ubicación o localización geográfica.

### **Debida diligencia.**

**Art. 43.-** Las entidades deberán aplicar la debida diligencia, lo cual implicará que éstas implementen los procedimientos y controles, de manera electrónica, para valorar, identificar y verificar la identidad de sus clientes y beneficiarios finales, monitorear sus operaciones, a efecto de gestionar adecuadamente el riesgo de LDA/FT/PADM. Incluye la documentación que justifique el origen de los fondos, actividad económica, ubicación geográfica y otra información que sea necesaria para conocer a su cliente y establecer su perfil transaccional.





Las entidades deben tomar medidas razonables para llevar a cabo procedimientos de debida diligencia de forma electrónica a sus clientes, sean personas naturales o jurídicas, entre otros.

La identificación digital se realizará por medios electrónicos sustitutos de la presencia física con uso de registro de datos personales, a través de procesos de autenticación, implicación de registros biométricos, escaneos de Documento Único de Identidad, geolocalización, reconocimiento de dirección IP, entre otras técnicas rigurosas o métodos tecnológicos alternativos de igual rigurosidad, almacenables y no manipulables, con arreglo a las siguientes especificaciones:

- a) Identificar al cliente de forma fehaciente mediante sus documentos de identidad y otra información básica que las entidades solicitan, de forma electrónica, al momento de la contratación, cerciorándose que el documento sea original. En el caso de las personas jurídicas, aparte de identificarlas, deberán también conocer y documentar su naturaleza jurídica, razón social, actividad económica a la que se dedica, acreditación e identificación del representante legal, accionistas y socios con una participación patrimonial arriba del 10% y miembros de la Junta Directiva, entre otros. Debiendo conocer adecuadamente la actividad económica que desarrollan sus clientes, su magnitud, frecuencia, características básicas de las transacciones en que se involucran corrientemente, establecer que el volumen, valor y movimiento de fondos de sus clientes guarden relación con la actividad económica de los mismos;
- b) Podrá utilizarse cualquier procedimiento que incluya la exhibición en original del documento de identificación del cliente como, por ejemplo, el procedimiento de identificación no presencial mediante video. Asimismo, podrá dar cumplimiento al requerimiento de exhibición de la documentación que acredita identidad a través del Documento Único de Identidad Digital a través de medios digitales oficiales;
- c) El proceso de debida diligencia electrónico deberá ser almacenado con constancia de fecha y hora, conservándose en sus sistemas informáticos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos;
- d) Será responsabilidad de la entidad implementar los requerimientos técnicos que aseguren la autenticidad, vigencia e integridad de la información proporcionada por el cliente objeto de identificación, así como también la confidencialidad e inalterabilidad de la información obtenida en el proceso de identificación;
- e) Verificar listados actualizados de personas naturales o jurídicas involucradas en delitos relacionados con el LDA/FT/PADM, provenientes de publicaciones de países u organismos locales e internacionales;
- f) Verificar listados relacionados con países considerados jurisdicciones de nula o baja imposición fiscal, personas naturales o jurídicas vinculadas con actos delictivos, incluido el terrorismo y que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas en el país o el país de origen (PEP's), previo a establecer o iniciar cualquier negocio financiero con clientes potenciales;
- g) Solicitar documentación de acuerdo con el nivel de riesgo LDA/FT/PADM, sobre el origen de los fondos y activos del cliente;
- h) Establecer perfiles transaccionales de los clientes sobre las operaciones y servicios que realizarán con la entidad, en base a su actividad económica;
- i) Las entidades deben identificar a los beneficiarios finales en todas las transacciones



- u operaciones realizadas por éstos;
- j) Establecer procedimientos continuos para actualizar información general de los clientes existentes;
- k) Mantener un registro detallado de los clientes de la entidad que han generado reportes de operación sospechosa;
- l) Monitorear las transacciones realizadas por los clientes durante el curso de la relación comercial, con el fin de asegurar que las transacciones que están haciendo son consistentes con su perfil transaccional; y
- m) Monitorear permanentemente a clientes que se encuentran en países o jurisdicciones designados como de alto riesgo o no cooperantes por el GAFI, o que tienen negocios con personas ubicados en estos territorios; asimismo, a clientes o usuarios que realizan negocios financieros en países considerados de baja o nula tributación fiscal.

#### **Debida diligencia ampliada o mejorada.**

**Art. 44.-** Deberá aplicarse la debida diligencia ampliada o mejorada, monitorear las operaciones de sus clientes, identificando el beneficiario final, a efecto de gestionar adecuadamente el riesgo de LDA/FT/PADM. Incluye la documentación que justifique el origen de los fondos, actividad económica, ubicación geográfica y otra información que sea necesaria para conocer a su cliente y establecer su perfil transaccional. Asimismo, será aplicada a aquellos clientes con actividades económicas de alto riesgo, fuentes de fondeo no específicas, con cambio de transaccionalidad, que utilizan producto/servicios no acordes a su finalidad, clientes PEP's, clientes de Actividades y Profesionales no Financieras Designada (APNFD) entre otras, debiendo requerir información adicional de respaldo.

La debida diligencia ampliada deberá, asimismo, aplicarse a clientes que se encuentran en países que han sido designados por el GAFI como jurisdicciones de alto riesgo o no cooperantes y a clientes que tienen relaciones de negocios con otros clientes en esos territorios o jurisdicciones.

Adicionalmente, las entidades deberán realizar Identificación del cliente electrónicamente ampliada sobre las operaciones que superen el umbral designado por el marco legal vigente. Dichas entidades deben asegurarse de mantener la información obligatoria y precisa del originante y la información obligatoria del beneficiario, sobre las operaciones que realicen con bitcoin y debiendo encontrarse en disposición de las autoridades competentes, previa solicitud

#### **Debida diligencia a clientes con giro financiero no supervisados y APNFD**

**Art. 45.-** Las entidades deberán aplicar la debida diligencia, de manera electrónica, a los clientes con giro financiero y los clientes con actividades y profesiones no financieras designadas.

#### **Personas expuestas políticamente (PEP's)**

**Art. 46.-** Las entidades deberán verificar listados actualizados de personas naturales o jurídicas involucradas en delitos relacionados con el LDA/FT/PADM, provenientes de publicaciones de países u organismos locales e internacionales. Así como, verificar



listados relacionados con países considerados jurisdicciones de nula o baja imposición fiscal, también sobre personas naturales o jurídicas vinculadas con actos delictivos, incluido el terrorismo y que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas en el país o el país de origen (PEP´s), previo a establecer o iniciar cualquier negocio financiero con clientes potenciales.

El cliente realizará su aceptación a través del sitio de Internet de la entidad u otros canales alternativos (telemáticos, telefónicos o asimilables), remitiendo los documentos establecidos en el artículo 8 del Instructivo UIF, que correspondan a su naturaleza y características.

La entidad entregará una clave personal e intransferible, que incluya preguntas de control, que deberá ser utilizada por el cliente para operar.

Las entidades deberán contar con una base de datos de los funcionarios públicos de alta jerarquía a ser catalogados como PEP´s en El Salvador o sus equivalentes en países extranjeros, los cuales, entre otros, serán los siguientes:

- a) Funcionarios públicos de elección popular;
- b) Funcionarios públicos designados por el Presidente de la República;
- c) Funcionarios públicos de elección de segundo grado;
- d) Designados a la Presidencia de la República;
- e) Presidentes de las instituciones autónomas o semiautónomas, adscritas o no al Órgano Ejecutivo;
- f) Gobernadores Departamentales;
- g) Magistrados Propietarios y Suplentes de las diferentes Cámaras de Segunda Instancia del país;
- h) Oficiales de alto rango de las fuerzas armadas a partir de Capitán;
- i) Miembros de la Policía Nacional Civil, con rango de comisionados que tengan delegaciones o divisiones que se encuentren bajo su responsabilidad;
- j) Embajadores y cónsules de El Salvador destacados en el exterior;
- k) Embajadores y cónsules de otros países acreditados en El Salvador; y
- l) Otros funcionarios públicos de alta jerarquía que consideren las entidades.

En el caso de personas extranjeras políticamente expuestas, deben utilizarse las bases de datos de organismos internacionales.

### **Requerimiento de información a PEP´s y su actualización**

**Art. 47.-** Las entidades deberán incluir en sus formularios electrónicos, los campos necesarios para que sus clientes puedan declarar su calidad de PEP´s, si son parientes cercanos o asociado comercial o de negocios de un PEP's, y la categoría a la que pertenecen. Adicionalmente, dichos clientes estarán obligados a completar la información incluida en el Anexo No. 2 de las presentes Normas, así como a actualizar la documentación proporcionada o informar a la entidad de cualquier cambio que se produzca en relación con dicha condición.

## Programas informáticos

**Art. 48.-** Se deberá contar con programas informáticos especializados u otras herramientas informáticas que permitan realizar un monitoreo continuo de las cuentas y servicios ofrecidos a los clientes u otras operaciones, con la finalidad de generar alertas en tiempo real cuando las operaciones no se encuentren conforme al perfil transaccional.

Dichos programas informáticos deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Robustez y alta funcionalidad en amplia cobertura de las transacciones;
- b) Automatizado y basado en pruebas;
- c) Utilización de redes seguras para salvaguarda de datos de los clientes y transacciones;
- d) Acceso en tiempo real a los datos para controles digitales de debida diligencia;
- e) Deduplicación dinámica y automatizada;
- f) Facilitar la identificación y verificación del cliente en el momento de la vinculación;
- g) Facilitar otras medidas de diligencia debida del cliente; y
- h) Ayudar en el monitoreo de transacciones con propósito de detectar y reportar transacciones sospechosas, así como la gestión general de riesgos y los esfuerzos contra el fraude.

El nivel de monitoreo de las transacciones lo determinará la evaluación de riesgo de los clientes de la entidad. Con fundamento en su análisis de riesgo y la parametrización establecida por la entidad, ésta debe establecer señales de alerta particulares para su negocio y en consecuencia establecer los tipos de monitoreo necesarios para identificar operaciones inusuales o sospechosas. Los programas informáticos deben generar, en forma automática y oportuna, alertas sobre transacciones que se desvíen del comportamiento esperado del cliente.

Los sujetos obligados deberán contar con Certificados X.509, que son certificados digitales administrados por autoridades que utilizan el estándar PKI X.509 para verificar que una clave pública pertenece al cliente, la computadora o la identidad del servicio en el certificado y que se utilizan en todo el mundo en los sectores público y privado;

Certificados de atributo X.509, que pueden codificar atributos (como nombre, fecha de nacimiento, dirección y número de identificación único), se adjuntan criptográficamente al certificado X.509, y son administrados por certificado de atributo autoridades;

Tecnología API, que proporciona rutinas, protocolos y herramientas para construir aplicaciones de software y especifica cómo deben interactuar los componentes de software; así como otra tecnología disponible comercialmente o software potencial o intercambio de datos.

## Análisis de las alertas

**Art. 49.-** La Oficialía de Cumplimiento y otras áreas responsables de la entidad deben realizar una revisión de las alertas de acuerdo con el nivel de riesgo identificado, con el objetivo de identificar las transacciones inusuales o sospechosas a las que debe realizarse

seguimiento.

### **Trazabilidad de Operaciones**

**Art. 50.-** Para cumplir con los requerimientos de información y trazabilidad de las operaciones, cada vez que una transferencia de fondos sea mayor o igual a los mil dólares de los Estados Unidos de América (USD \$1,000.00) los sujetos obligados deben incluir lo siguiente en la orden de transmisión: el nombre, los detalles de la cuenta y la institución financiera del destinatario y el transmisor, de acuerdo a lo descrito en el Anexo No. 3 de las presentes Normas.

Los sujetos obligados deben cumplir con los requisitos de la Recomendación 16 del GAFI, incluida la obligación de obtener, retener y transmitir información requerida sobre el originador y el beneficiario, asociada con las transferencias con Bitcoin para identificar y reportar transacciones sospechosas, tomar acciones de congelamiento y prohibir transacciones con personas y entidades designadas.

### **Requisitos para las transacciones que involucran Bitcoin**

**Art. 51.-** Los sujetos obligados deberán registrar, mantener y transmitir la siguiente información cuando se trate de transacciones que involucran Bitcoin: Convertible Virtual Currency (CVC) or Legal Tender Digital Assets (LTDA):

- a) El nombre y la dirección del cliente de la institución financiera;
- b) Identificación que se ha utilizado Bitcoin en la transacción;
- c) La cantidad de Bitcoin utilizado en la transacción;
- d) El momento de la transacción;
- e) El valor tasado de la transacción, en dólares, basado en el tipo de cambio vigente en el momento de la transacción;
- f) Cualquier instrucción de pago recibida del cliente de la institución financiera;
- g) El nombre y la dirección física de cada contraparte de la transacción del cliente de la institución financiera; y
- h) Cualquier otra información que identifique de manera única la transacción, las cuentas y, en la medida que esté razonablemente disponible, las partes involucradas.

### **Información adicional para Reporte de Operación Sospechosa**

**Art. 52.-** Las transacciones con Bitcoin generan una variedad significativa de elementos de información, para el efectivo envío del Reporte de Operación Sospechosa, los sujetos obligados deberán contar con la siguiente información para su análisis y posterior archivo:

- a) Direcciones de billetera digital, Cajeros electrónicos para bitcoin;
- b) Información de la cuenta;
- c) Detalles de la transacción (incluido el hash de la transacción de Bitcoin e información sobre el originador y destinatario);
- d) Historial de transacciones relevantes;
- e) Información de inicio de sesión disponible (incluidas las direcciones IP);
- f) Información del dispositivo móvil (como el IMEI del dispositivo); y
- g) Información obtenida del análisis del perfil público en línea y de las comunicaciones del cliente.



Al presentar un Reporte de Operación Sospechosa, las instituciones deben proporcionar toda la información pertinente disponible en el forma y narrativa del Reporte de Operación Sospechosa.

### **Registros que deben realizar y conservar los sujetos obligados**

**Art. 53.-** Los sujetos obligados deben mantener los requisitos de registros que deben resguardar durante la relación comercial con el cliente y por el período de 15 años a partir de la finalización de dicha relación.

## **CAPÍTULO VIII SANCIONES, CAUSALES DE REVOCATORIA, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

### **Sanciones**

**Art. 54.-** Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados por la Superintendencia de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

### **Aspectos no previstos**

**Art. 55.-** Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

### **Vigencia**

**Art. 56.-** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del xx de septiembre del año dos mil veintiuno.



### CONTROL DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES

No.	Requerimiento	Descripción
1	Medio por el cual recibió la denuncia o inconformidad	Correo electrónico, sitio web, aplicación u otro dispositivo por el cual se recibió la denuncia o inconformidad.
2	Número de control	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar la denuncia o inconformidad.
3	Fecha de la denuncia o inconformidad	Fecha en que el cliente presentó la denuncia o inconformidad a la entidad.
4	Nombre del usuario o cliente	Nombre del usuario o cliente que presenta la denuncia o inconformidad.
5	Nacionalidad del usuario o cliente	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta la denuncia o inconformidad.
6	Tipo de persona	Si la persona que presenta la denuncia o inconformidad es Natural o Jurídica.
7	Sexo	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural).
8	Motivo de la denuncia o inconformidad	Breve resumen del motivo de la denuncia o inconformidad.
9	Estado de la denuncia o inconformidad	Estado en el que se encuentra la denuncia o inconformidad: en proceso o finalizado.
10	Resultado de la resolución	Resultado de la resolución de la denuncia o inconformidad: favorable, desfavorable o desistida por el cliente.
11	Fecha de la resolución	Fecha en la que fue resuelta la denuncia o inconformidad.

### FORMULARIO PARA PEP´s

Las entidades deberán contar con un formulario para PEP´s, el cual contendrá por lo menos los siguientes campos:

- a) Nombre completo;
- b) Cargo público del PEP;
- c) Fecha de su nombramiento;
- d) Período de nombramiento;
- e) Escoger una opción:
  - i. Funcionario público;
  - ii. Persona relacionada/vinculada a un PEP;
- f) Para una persona relacionada, describir el vínculo con el PEP;
- g) Nombre completo de sus parientes en primer y segundo grado de consanguinidad o afinidad, compañero de vida y sus asociados comerciales o de negocios;
- h) Sociedades con las que el PEP tiene relación patrimonial (El PEP es accionista del 25% o más del capital accionario o participación en el patrimonio);
- i) Declaración jurada de que la información proporcionada es correcta; y
- j) Firma, lugar y fecha.





### INFORMACIÓN PARA TRAZABILIDAD DE OPERACIONES

Alcance de Información para trazabilidad	Umbral	USD/EUR 1,000.00
Información de originador	Nombre	Requerido
	Número de cuenta	Requerido
	Dirección	Requerido
	Identificación de la institución financiera	Requerido
	Monto transaccionado	Requerido
	Fecha de ejecución	Requerido
Información del destinatario	Nombre	Requerido
	Dirección	Cuando esté disponible
	Identificación de la institución financiera	Requerido
	Número de cuenta	Requerido
	Cualquier otra información de identificación del destinatario	Cuando esté disponible