GACETA OFICIAL
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXLVIII - MES IV | Caracas, miércoles 10 de febrero de 2021 | Número 42.066

SUMARIO

MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA, FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

Resolución mediante la cual se delega en el ciudadano Marco Polo Cosenza Amarista, en su carácter de Jefe de la Oficina Nacional de Presupuesto, en calidad de Encargado, las atribuciones y firmas de los actos y documentos que en ella se indican.

Resolución mediante la cual se delega en la ciudadana Jennifer Quintero de Barrios, en su carácter de Tesorera Nacional, en calidad de Encargada, las atribuciones y firmas de los actos y documentos que en ella se mencionan.

SUDEBAN

Resolución mediante la cual se dicta las Normas que Regulan el Servicio de Puntos de Venta y la Contratación con Proveedores que efectúen su comercialización.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

Resolución mediante la cual se dicta las Normas sobre el Régimen de Comercialización Externa de Oro.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE INDUSTRIAS Y PRODUCCIÓN NACIONAL

Resolución mediante la cual se designa al ciudadano Augusto Monasterios Gómez, como Presidente de la Empresa Siderúrgica Nacional, C.A.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE COMERCIO NACIONAL

SENCAMER

Providencia mediante la cual se designa a la ciudadana Karina del Valle Reyes de Hernández, como Cuentadante responsable de la Unidad Administradora Central de este Servicio Autónomo, para el Ejercicio Fiscal 2021; y se delega la facultad de ordenar compromisos y pagos en cuanto a la Ejecución Finaciera del Presupuesto de Gastos.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Resolución mediante la cual se designa al ciudadano José Julián Villalba Guerra, como Director General de la Oficina del Conocimiento Aplicado de la Ciencia y Tecnología, adscrito al Despacho del Viceministro de Investigación y Aplicación del Conocimiento, de este Ministerio.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

Resolución mediante la cual se designa al ciudadano Henry Martín Briceño Azuaje, como Administrador del Hospital Universitario Periférico de Coche Dr. Miguel Ángel Rangel, adscrito a la Dirección Estadal de Salud Distrito Capital, de este Ministerio.

Fundación Misión Barrio Adentro

Providencia mediante la cual se designa a la ciudadana Nellys Molina Contreras, como Coordinadora Estadal (E) de esta Fundación del estado Barinas; se autoriza para actuar como Cuentadante, y se designa como Responsable Patrimonial de la referida Coordinación Estadal.

TRIBUNAL SUPREMO DE JUSTICIA

Sala Plena

Acta del Consejo Directivo de la Fundación Gaceta Judicial del Tribunal Supremo de Justicia, donde se designa al ciudadano Félix Antonio Barrera Blanco como Auditor Interno, de la Unidad de Auditoría Interna.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA , FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA, FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
DESPACHO DE LA MINISTRA

Caracas, 29 de enero de 2021.-

AÑOS 210°, 161°y 21°

RESOLUCIÓN N° 004-2021

La Ministra del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior (E), designada mediante Decreto N° 4.287, de fecha de fecha 8 de septiembre de 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.960, de esa misma fecha, en ejercicio de las atribuciones en el artículo 34 y en los numerales 2, 19, 26 y 27 del artículo 78 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, en concordancia con los dispuesto en los artículos 1 y 5 del Reglamento de delegación de Firma de los Ministros del Ejecutivo Nacional, este Despacho Ministerial.

RESUELVE

Artículo 1. Delegar en el ciudadano **MARCO POLO COSENZA AMARISTA**, titular de la cédula identidad N° V 10.283.537, en su carácter de Jefe de la Oficina Nacional de Presupuesto, en calidad de **ENCARGADO**, las atribuciones y firmas de los actos y documentos que se indican a continuación:

1. Ordenar los compromisos y pagos que afecten los créditos acordados a la Oficina Nacional de Presupuesto, como Unidad Administradora Desconcentrada, en la Lev de Presupuesto y sus modificaciones, según los montos, límites y conceptos definidos para cada asignación presupuestaria.

2. Ordenar y tramitar, ante los organismos competentes, las programaciones, reprogramaciones y modificaciones presupuestarias, que afecten los créditos asignados a la Oficina.

3. Tramitar por ante el órgano competente, los documentos que afecten los créditos presupuestarios por efecto de la adquisición de bienes o servicios, de la celebración de otros contratos que impliquen compromisos financieros, así como las órdenes de pago que se emitan contra el Tesoro Nacional.

4. Remitir a la Oficina de Gestión Administrativa del Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior, la información necesaria para dar cumplimiento a los lapsos y obligaciones establecidos en el Sistema de Contabilidad Pública, relacionados con la ejecución financiera del presupuesto de egresos de los organismos de la Administración Central, de acuerdo a lo dictado por este Ministerio en los instructivos y demás disposiciones técnicas emanadas de la Oficina Nacional de Presupuesto y, en las publicaciones y demás instrucciones que sobre la materia prescriban, la Oficina Nacional de Contabilidad Pública o la Contraloría General de la República.

5. Autorizar el inicio, programación, tramitación y ejecución de los procesos para la selección de contratistas, así como suscribir los respectivos contratos para la adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras, con apego a lo dispuesto en las normas vigentes en materia de contrataciones públicas; pudiendo designar a tal efecto, a los miembros de la Comisión de Contrataciones.

Artículo 4. Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese,

DELCY ELOÍNA RODRÍGUEZ GÓMEZ
Ministra del Poder Popular de Economía, Finanzas y Comercio Exterior (E)
Decreto N° 4.287 de fecha 08/09/2020
G.O.R.B.V. N° 41.960 de fecha 08/09/2020

República Bolivariana de Venezuela
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

RESOLUCIÓN

NÚMERO: 049.20 **Caracas, 5 de octubre de 2020**
210º, 161º y 21º

Antonio Morales Rodríguez
Superintendente (E) de las Instituciones del Sector Bancario

En ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 69, el numeral 1 del artículo 159, el numeral 14 del artículo 171 y el numeral 7 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor, Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014, las cuales otorgan la potestad de dictar las normas prudenciales necesarias para la regulación del ejercicio de las operaciones bancarias, sus servicios complementarios, su supervisión y aquellas relativas a los productos y servicios financieros, así como, regular todos aquellos elementos necesarios para garantizar los derechos de los usuarios y usuarias del sector bancario nacional, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 14 y el numeral 4 del artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.578 de fecha 21 de diciembre de 2010,

CONSIDERANDO

Que el objeto principal del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario es garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, eficiente, confiable y sustentable que contribuya con el desarrollo económico y social de la Nación, que proteja el derecho de la población venezolana de disfrutar de servicios bancarios modernos y de calidad en el Sistema Bancario.

Que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en el marco de la protección de los usuarios o usuarias y clientes, debe velar por un desarrollo armónico y ordenado de los servicios, a los fines que éstos cubran racionalmente las expectativas de crecimiento de la demanda logrando mayor seguridad para los consumidores.

Que las tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico se han convertido en uno de los medios de pago más utilizados por los consumidores, evolucionando el servicio de puntos de venta como un canal que ha predominado en los establecimientos comerciales, coadyuvándolos a recibir electrónicamente pagos por la adquisición de bienes y servicios, minimizando el manejo físico de billetes y monedas.

Que se reconoce al uso del punto de venta como un servicio importante en el desarrollo del comercio, lo que motiva a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a crear regulaciones que permitan su contratación, instalación y activación en establecimientos comerciales, consagrando así normas mínimas de seguridad jurídica, física y tecnológica, que permitan una mejor supervisión y control por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
Que las ventajas que generan el uso de los puntos de venta en los comercios o negocios han incidido significativamente en la demanda de los referidos dispositivos electrónicos a las instituciones bancarias; lo que amerita por parte de éstas realizar las adquisiciones de dichos dispositivos oportunamente que permitan mantener tanto la continuidad del servicio como su crecimiento en el tiempo, mediante la contratación con proveedores que efectúen la comercialización de puntos de venta y la prestación de servicios relacionados con éstos, lo que requiere por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario el establecimiento de una regulación en beneficio de la seguridad jurídica a la que aspiran quienes intervienen en este tipo de servicios y contrataciones,

RESUELVE

Dictar las siguientes:

NORMAS QUE REGULAN EL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA Y LA CONTRATACIÓN CON PROVEEDORES QUE EFECTÚEN SU COMERCIALIZACIÓN

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Esta norma tiene por objeto regular los aspectos que deben considerar las Instituciones bancarias o Institución bancaria y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, según corresponda, para comercializar, asignar, instalar, activar, suspender o rescindir el contrato de servicio de puntos de venta a sus clientes y al público en general; así como, cualquier otra actividad relacionada con éste.

Igualmente establece los aspectos que las Instituciones bancarias o Institución bancaria y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico deben considerar para contratar con proveedores que efectúen la comercialización de equipos de puntos de venta y la prestación de servicios relacionados con éstos, tales como, la venta y/o la prestación de servicios de instalación de equipos de puntos de venta, mantenimiento menor y mayor; así como, el apoyo operativo para su funcionamiento.

Artículo 2: Estas normas están dirigidas a las Instituciones bancarias o Institución bancaria y a las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento, que se encuentran sometidas a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, las reguladas por leyes especiales, las que se encuentren en proceso de transformación o fusión a la entrada en vigencia de esta Resolución, de conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; así como, los proveedores que efectúen la comercialización de equipos de puntos de venta y la prestación de los servicios que puedan realizar conforme a esta normativa.

Artículo 3: A los efectos de estas normas, se definen los términos que se mencionan a continuación, los cuales tendrán el significado que aquí se indique, pudiendo ser utilizados tanto en plural como en singular, masculino, femenino o cualquier forma verbal según el contexto en que se presente:

1. **Instituciones bancarias o Institución bancaria**: Todos los bancos sometidos a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
2. **Compañías Emisoras o Administradoras:** Aquellas que prestan servicios financieros o servicios auxiliares a las Instituciones bancarias o Institución bancaria relacionados con la emisión y administración de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico; así como, los relativos al enrutamiento de transacciones de pago electrónico mediante la utilización de dispositivos de red con el propósito de direccionar transacciones electrónicas entre redes e Instituciones bancarias o Institución bancaria, permitiendo el pago o rechazo de dichas operaciones.
3. **Agencias, oficinas y sucursales:** Son extensiones de las Instituciones bancarias o de una Institución bancaria que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas y operativas para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.
4. **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de las Instituciones bancarias o Institución bancaria.
5. **Comercialización:** Actividad realizada por el proveedor de equipos de puntos de venta autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la cual consiste en establecer los canales de distribución para su venta y las condiciones de ésta.
6. **Proveedor de Puntos de Venta:** Toda persona jurídica de carácter público o privado y persona natural con firma personal registrada, nacionales o extranjeros, que efectúen la comercialización de equipos de puntos de venta y la prestación de los servicios que puedan realizar conforme a estas normas.
7. **Negocio afiliado:** Persona jurídica expendedora de bienes o prestador de servicios autorizados por las Instituciones bancarias o Institución bancaria, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los equipos de puntos de venta que se encuentren instalados en dicho establecimiento.
8. **Persona afiliada:** Persona natural que desempeñe su actividad como firma personal o profesional de libre ejercicio, expendedor de bienes o prestador de servicios, autorizados por las Instituciones bancarias o Institución bancaria, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los equipos de puntos de venta que éstos dispongan.
9. **Enrutamiento de transacciones:** Conjunto de operaciones tecnológicas, de información, comunicación y servicios que permiten el pago electrónico que los tarjetahabientes, realizan mediante el servicio de puntos de venta, así como el intercambio o liquidación automatizado de los fondos que se constituyen en virtud de las transacciones derivadas de pagos electrónicos.
10. **Switch Transaccional:** Software de procesamiento de transacciones que recibe solicitudes de aprobación a través de distintas interfaces (ATM, POS, MPOS, Pasarelas de pago entre otros) y obtiene la respuesta para la transacción desde hosts definidos que autorizan transacciones con tarjetas de débito, crédito y tarjetas prepagadas.
11. **Pasarela de Pago:** Es la interfaz para el comercio electrónico y pagos en línea que facilita la adquisición de un producto o servicio, donde se validan datos de las transacciones remitidas desde un Merchant WEB hacia la red de medios de pago electrónicos para la autorización de transacciones.
12. **Botón de Pago:** Aplicativo tecnológico que permite realizar pagos en línea mediante un sitio web o correo electrónico, a través de medios de pago electrónicos.
13. **Servicio de Adquirencia:** Servicio que ofrece(n) y/o presta(n) las Instituciones bancarias o Institución bancaria para permitir a un negocio o persona afiliada aceptar pagos electrónicos y disponer de información relacionada con la captura y procesamiento de las transacciones realizadas a través del servicio de puntos de venta, físicos o virtuales, previamente certificados para interactuar con las distintas plataformas autorizadoras y transaccionales necesarias para hacer efectivas las actividades correspondientes a la liquidación de fondos a los negocios o personas afiliadas.
14. **Servicio de puntos de venta:** Canal de pago facilitado por las Instituciones bancarias o Institución bancaria al negocio o persona afiliada con la finalidad que éstos dispongan en su cuenta de los montos cancelados mediante pagos realizados con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico por sus consumidores al momento en que adquieran los bienes o servicios que prestan.
15. **Equipo Punto de venta o POS:** Dispositivo electrónico utilizado por el negocio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios.
16. **Punto de venta virtual:** Servicio que se presta a través de dispositivo electrónico virtual que permite la canalización de pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de tiendas virtuales o físicas.
17. **Carga de llaves:** Procedimiento tecnológico mediante el cual, cumpliendo con las normativas internacionalmente aceptadas, adecuan y aplican el software criptográfico, permitiendo la operatividad y conectividad del POS a la red, a los fines de asegurar la confiabilidad, confidencialidad y no repudio de los medios de pago.
18. **Activación**: Actividad de programación del punto de venta con el número de afiliado, terminal suministrado y autorizado por el banco, y demás configuraciones necesarias de acuerdo al tipo de banco y su relación comercial.
19. **Homologación:** Proceso de registro del serial electrónico del punto de venta en la plataforma tecnológica de la compañía emisora o administradora que permite incluirlo en el parque de equipos de puntos de venta activos de la plataforma.
20. **Cambio de nodo**: Actividad mediante la cual se cambian los números de discado y comunicación a un punto de venta, aplicable a su zona geográfica.
21. **SIMCARD:** Dispositivo de comunicación independiente del equipo, que se inserta en los equipos de puntos de venta inalámbricos para garantizar su conectividad y funcionalidad.
22. **Certificación**: Proceso mediante el cual se valida el correcto funcionamiento de los distintos componentes de Hardware y Software del punto de venta, conforme a los estándares de calidad y comportamiento necesario según los estándares internacionalmente aceptados y regulaciones nacionales.

23. **Instalación:** Es la actividad final para adecuar al sistema financiero con la operadora de destino.

24. **Servicio de mantenimiento menor:** Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que incluye reprogramación de equipos, carga de aplicativo, carga de llaves, cambio de SIMCARD, revisión y limpieza de equipos, cambio de afiliados, cambio de nodos de comunicación y mano de obra, que no implica apertura del equipo.

25. **Servicio de mantenimiento mayor**: Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que comporta su apertura para el reemplazo o sustitución de piezas e incluye reparación de la lectora de Chip, batería interna, Pin de carga, protector de pantalla, teclado o reemplazo del punto de venta.

26. **Servicio Emergente:** Se entiende por éste, el potencial servicio que se encuentra a disposición del proveedor de punto de venta o negocio o persona afiliada, del cual podrán hacer uso al surgir la necesidad del mismo.

27. **Solicitud de afiliación:** Requerimiento realizado por un cliente a las Instituciones bancarias o Institución bancaria, mediante el cual manifiesta el deseo de hacer uso del servicio de puntos de venta.

28. **Contrato:** Convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico.

29. **Tarjeta:** Instrumento financiero que facilita la adquisición y consumo de bienes y/o servicios a nivel nacional o internacional en puntos de venta. Ésta puede ser tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

30. **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica que previo contrato con las Instituciones bancarias o una Institución bancaria es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

31. **Consumidor:** Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que adquiera, contrate, utilice o disfrute bienes y/o servicios.

32. **Comprobante o nota de consumo:** Documento o instrumento impreso por los equipos de puntos de venta, que refleja: datos de identificación del negocio o persona afiliada, fecha, hora, datos de aprobación o autorización, tipo de operación (débito o crédito), y el monto de la transacción en moneda de curso legal, entre otros detalles, emitido como constancia del pago por la adquisición y consumo de bienes y/o servicios, pudiendo incluir propinas. Se reconocen los comprobantes o notas de consumo electrónicas, los cuales se generan en el momento de la confirmación de pago y es enviada vía mensajería de texto a un dispositivo móvil del consumidor o a su dirección de correo electrónico.

33. **Registro**: Representa la inscripción de las personas jurídicas de carácter público o privado y personas naturales con firma personal registrada, que efectúen la comercialización de equipos de puntos de venta y la prestación de servicios relacionados con éstos, que al efecto lleva la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

34. **Resumen de venta:** Formulario que refleja una síntesis de las operaciones o transacciones efectuadas a través del punto de venta, el cual debe contener; entre otros, el valor correspondiente a las transacciones de pago efectuadas por los tarjetahabientes en el negocio o persona afiliada al servicio de puntos de venta.

35. **Usuarios y usuarias**: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de las Instituciones bancarias o Institución bancaria sin ser cliente de ésta(s).

36. **Canal electrónico:** Medio que permite el intercambio de información a través de la utilización de cajeros automáticos, equipos de puntos de venta físicos y virtuales, Robot de Voz Interactivo (IVR), Banca por Internet, entre otros.

37. **Ente Emisor:** El Banco Central de Venezuela.

38. **La Superintendencia:** La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

CAPÍTULO II
DEL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA

Artículo 4: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria será(n) la(s) responsable(s) de todo lo relativo al servicio de puntos de venta; es decir, ofrecerlo, asignarlo, instalarlo, activarlo, suspenderlo o rescindirlo; así como, cualquier otra actividad relacionada con éste; todo ello, de acuerdo con lo dispuesto en esta Resolución.

No obstante, para llevar a cabo el servicio de puntos de venta las Instituciones bancarias o Institución bancaria podrá(n) contratar con las compañías emisoras o administradoras a los fines que éstas se encarguen de una o de algunas de las actividades que dicho servicio conlleva.

Además, tanto la(s) Instituciones bancarias o Institución bancaria como las compañías emisoras o administradoras, para prestar los servicios relacionados con los equipos de puntos de venta podrá(n) contratar con proveedores de puntos de venta que estén inscritos en el registro que al efecto lleva la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en este caso, para dichas contrataciones deberán cumplir con los límites y condiciones establecidos en esta normativa.

Artículo 5: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria y las compañías emisoras o administradoras, según corresponda, podrá(n) activar y conectar a su plataforma tecnológica los equipos de puntos de venta que posean los clientes, negocios o personas afiliadas cuando éstos así lo soliciten, siempre que dichos puntos sean certificados y homologados, en cuanto a los parámetros necesarios de seguridad de la información; así como, la viabilidad operativa para su adecuado funcionamiento con su plataforma tecnológica; todo ello, previa contratación del servicio de punto de venta con las Instituciones bancarias o Institución bancaria y revisión de la documentación que acredite la titularidad de dichos dispositivos.

Para la certificación y homologación de los equipos de puntos de venta las Instituciones bancarias o Institución bancaria y las compañías emisoras o administradoras deberá(n) publicar en su página web, las condiciones y características que éstos deben reunir para el adecuado funcionamiento con su plataforma tecnológica; así como, el procedimiento a seguir por parte de los clientes para realizar la solicitud y los requisitos y recaudos necesarios para ello.

Artículo 6: Los proveedores inscritos en el registro de proveedores de puntos de venta llevado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, solamente podrán dar en venta por cuenta propia los equipos de puntos de venta a los clientes, negocios o personas afiliadas, pudiendo estos últimos como propietarios del referido equipo, solicitar su homologación a cualesquiera Instituciones bancarias o Institución bancaria; así como, el reemplazo de la homologación inicial.

En todo caso, deberá informarse previamente al negocio o persona afiliada las características del punto de venta, su funcionamiento; así como, cualquier otra información del dispositivo adquirido por el negocio o persona afiliada.

Artículo 7: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria deberá(n) establecer en sus Manuales Internos:

1. Las normas y procedimientos para la asignación de los equipos de puntos de venta, incluyendo las condiciones que permitan prestar el servicio de puntos de venta a los negocios o personas afiliadas, considerando los diferentes sectores de la economía.

2. Los procedimientos que permitan hacer seguimiento a la información suministrada por los negocios o personas afiliadas en cuanto a sus actividades dentro del sector de la economía al cual pertenezcan, todo ello, acorde con las políticas conozca a su cliente.

3. Mecanismos de detección de fallas del punto de venta, desconexiones por parte de la persona o negocio afiliado y uso fuera del horario acordado en el contrato; así como, los procedimientos a seguir para corregirlos en caso de su ocurrencia.

4. Supuestos para la suspensión del servicio y/o solicitud de la devolución de los equipos de puntos de venta.

5. Políticas de seguridad para gestionar los riesgos inherentes al uso de los puntos de venta.

CAPÍTULO III
DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN

Artículo 8: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria ofrecerá(n) el servicio de puntos de venta a sus clientes y al público en general, mediante campañas publicitarias anunciadas conforme a la normativa prudencial dictada en esa materia por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 9: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria requerirá(n) a los interesados en el servicio de puntos de venta una solicitud de afiliación, la cual deberá incluir autorización expresa por parte del cliente para comprobar la información presentada.

Igualmente, tendrá(n) la responsabilidad de verificar los documentos y las declaraciones suministradas por los solicitantes.

Artículo 10: El formulario de solicitud de afiliación deberá estar debidamente suscrito por el solicitante y contendrá como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre y apellido o razón social y domicilio (ubicación física del negocio o persona afiliada donde se instalará u operará el punto de venta).

2. Número de cédula de identidad y/o número de inscripción en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.).

3. Número de la cuenta bancaria donde se liquidarán las operaciones que se registren en el punto de venta.

4. Actividad comercial del solicitante y tiempo en el mercado o en la actividad económica.

5. Si es persona natural con firma personal registrada o profesional en libre ejercicio, anexará a dicho formulario de solicitud de afiliación como mínimo los siguientes recaudos:

   5.1 Copia de la cédula de identidad del solicitante.

   5.2 Copia del Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente, en el que conste la dirección declarada en la solicitud.

   5.3 Original del Balance personal y de la certificación de ingresos, elaborados por un Contador Público a la fecha de la solicitud, pudiendo prescindirse de su visado y de su presentación en papel de seguridad.

   5.4 Copia de la declaración del Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R.) de los últimos tres (3) años y los soportes que evidencien su pago, de ser el caso. Si la declaración fue realizada vía Internet deberá presentar el certificado electrónico de recepción de la declaración.

   5.5 Copia del documento contentivo de la firma personal inscrito en el Registro mercantil correspondiente, en el caso que corresponda.

   5.6 Copia del contrato de arrendamiento, del documento de propiedad u otro título sobre el local u oficina donde se ejerce la actividad, en los casos que corresponda.

6. En el caso de ser persona jurídica, dicho formulario deberá estar acompañado como mínimo de:

   6.1 Copia del Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente, en el que conste la dirección declarada en la solicitud.

   6.2 Copia del documento constitutivo y/o estatutos sociales con sus últimas modificaciones debidamente registradas.

   6.3 Copia de la cédula de identidad de su (s) accionista (s) y representante(s) legal(es).

   6.4 Copia de la última facturación de un servicio público, la cual refleje la dirección del local, oficina o comercio.

   6.5 Original del Estado de resultado y balance general de los últimos tres (3) períodos contables elaborados por un Contador Público, con sus respectivas notas explicativas y soportes sobre su preparación. Cuando se trate de empresas que se encuentren iniciando operaciones, deberán consignar las proyecciones de los dos (2) próximos períodos contables. pudiendo prescindirse de su visado y de su presentación en papel de seguridad.

   6.6 Copia de la declaración del Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R.) de los últimos tres (3) años y los soportes que evidencien su pago, de ser el caso. Si la declaración fue realizada vía Internet deberá presentar el certificado electrónico de recepción de la declaración.

   6.7 Copia del contrato de arrendamiento, del documento de propiedad u otro título sobre el local u oficina donde se ejerce la actividad y de la sede principal, en los casos que corresponda.

Las Instituciones bancarias o Institución bancaria deberá(n) exigir a los solicitantes del servicio de puntos de venta la presentación de los originales de los recaudos al momento que sean entregados en copia, únicamente a los fines de comprobar su contenido y autenticidad, en cuyo efecto el empleado de las Instituciones bancarias o Institución bancaria que lo constate firmará y sellará el requisito en señal de conformidad.

Artículo 11: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria dentro de un lapso no mayor de veinte (20) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de afiliación, procederá a realizar una visita especial al solicitante en el lugar (local, oficina o comercio) donde se encontrará ubicado el punto de venta, a fin de elaborar un informe que contenga una breve descripción de las condiciones del espacio físico, conexión telefónica y/o internet con sus recomendaciones, de ser el caso, con el objeto que se cumpla y garantice que el punto de venta se encontrará en una ubicación visible y bajo una conexión de servicio que asegure la absoluta confidencialidad de la información del consumidor.

Artículo 12: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria llevará(n) un expediente por solicitud de afiliación, el cual deberá contener la solicitud del servicio de puntos de venta, los recaudos que la acompañan y cualquier otra información presentada por el solicitante; así como, el informe de los resultados de la verificación obtenidos de la visita realizada al lugar donde se instalará el punto de venta.

Artículo 13: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria para aprobar la afiliación del servicio de puntos de venta, evaluará(n) dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes a la visita especial realizada al solicitante, su perfil, observando como mínimo los siguientes aspectos:

1. Actividad comercial, considerando el sector de la economía al cual pertenece. En el caso de personas jurídicas y firmas personales, el objeto social establecido en su documento constitutivo debe corresponder con la actividad económica declarada en la solicitud. Para los profesionales en libre ejercicio, se debe verificar la documentación que evidencie la profesión.
2. Situación económica y financiera del solicitante.
3. Cantidad de equipos de puntos de venta solicitados conforme a las características de la actividad económica que realiza.
4. Informe de resultado de la visita especial realizada por las Instituciones bancarias o Institución bancaria.

En caso de ser aprobada, las Instituciones bancarias o Institución bancaria suscribirá(n) el contrato correspondiente con el cliente dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes a dicha aprobación.

En caso de ser negada se informará al solicitante mediante comunicación motivada.

CAPÍTULO IV
DEL REGISTRO DE PROVEEDORES DE PUNTOS DE VENTA QUE EFECTÚEN SU COMERCIALIZACIÓN

Artículo 14: A los fines de solicitar la inscripción o renovación en el Registro de Proveedores de Puntos de Venta que efectúen su comercialización, llevado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el Proveedor de Puntos de Venta interesado deberá consignar, sin encuadernación y dentro de un sobre, la documentación que a continuación se indica:

1. Formulario denominado "Solicitud de Inscripción, Registro de Proveedores - Puntos de Venta", o "Solicitud de Renovación, Registro de Proveedores - Puntos de Venta", según corresponda, con los campos llenos en su totalidad; el cual podrá ser retirado en la Oficina de Atención Ciudadana de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, o ser impreso de la página web de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, cuya dirección electrónica es: www.sudeban.gob.ve. Dicho formulario deberá estar debidamente suscrito por el representante legal y contener el sello húmedo de la empresa.
2. Si es persona natural con firma personal registrada:
   - 2.1 Copia de la cédula de identidad del solicitante.
   - 2.2 Copia del Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente, en el que conste la dirección declarada en la solicitud.
   - 2.3 Original del Balance personal y de la certificación de ingresos de los últimos tres (3) años elaborados por un Contador Público a la fecha de la solicitud, pudiendo prescindirse de su visado y de su presentación en papel de seguridad.
   - 2.4 Copia de la declaración del Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R.) de los últimos tres (3) años y los soportes que evidencien su pago de ser el caso. Si la declaración fue realizada vía Internet deberá presentar el certificado electrónico de recepción de la declaración.
   - 2.5 Copia del documento contentivo de la firma personal inscrito en el Registro Mercantil correspondiente, en el caso que corresponda.
   - 2.6 Copia del documento de propiedad, del contrato de arrendamiento vigente a la fecha de la solicitud u otro título sobre el local u oficina donde se ejerce la actividad, cuya dirección debe ser igual a la reflejada en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) y en la solicitud.
   - 2.7 Copia de la solvencia de impuestos municipales o estadales de la actividad económica de la región a la que pertenezca el solicitante.
   - 2.8 Original de la declaración jurada de origen de los fondos para la adquisición de los equipos de puntos de venta, de acuerdo al formato que se encuentra publicado en la página web de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
   - 2.9 Dos (2) referencias bancarias y/o comerciales originales, con una fecha de emisión no mayor a tres (3) meses, en caso de estas últimas deben contener sello húmedo de la empresa, dirección y números de teléfonos a los fines de su verificación.
3. En el caso de Persona jurídica:
   - 3.1 Copia del Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente, en el que conste la dirección declarada en la solicitud.
   - 3.2 Copia del documento constitutivo y/o estatutos sociales con sus últimas modificaciones debidamente registradas.
   - 3.3 Copia de la cédula de identidad de su(s) accionista (s) y representante(s) legal(es).
   - 3.4 Original del Estado de resultado y balance general de los últimos tres (3) períodos contables elaborados por un Contador Público a la fecha de la solicitud, pudiendo prescindirse de su visado y de su presentación en papel de seguridad.
   - 3.5 Copia del documento de propiedad, del contrato de arrendamiento vigente a la fecha de la solicitud u otro título sobre el local u oficina donde se ejerce la actividad, cuya dirección debe ser igual a la reflejada en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) y en la solicitud.
   - 3.6 Dos (2) referencias bancarias y/o comerciales originales, con una fecha de emisión no mayor a tres (3) meses, en caso de estas últimas deben contener sello húmedo de la empresa, dirección y números de teléfonos a los fines de su verificación.
   - 3.7 Copia de la declaración del Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R.) de los últimos tres (3) años y los soportes que evidencien su pago de ser el caso. Si la declaración fue realizada vía Internet deberá presentar el certificado electrónico de recepción de la declaración.
   - 3.8 Copia de las solvencias de impuestos municipales o estadales de la actividad económica de la región a la que pertenezca el solicitante.
   - 3.9 Original de la declaración jurada de origen de los fondos para la adquisición de los equipos de puntos de venta, de acuerdo al formato que se encuentra publicado en la página web de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, suscrita por su representante legal.
4. Las personas jurídicas extranjeras en el país deberán presentar los documentos equivalentes a los expresados en el numeral 3) del presente artículo, según corresponda, de acuerdo a los utilizados en el país de su constitución, debidamente legalizada y traducida al idioma castellano por un Intérprete Público autorizado en la República Bolivariana de Venezuela, en caso de que se encuentre elaborada en idioma distinto a éste.

Artículo 15: En los casos de no satisfacer los requisitos previstos en el artículo anterior, se le comunicará al Proveedor de Puntos de Venta mediante oficio motivado, lo cual deberá ser subsanado, dentro de los quince (15) días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que reciba la comunicación.

Si la documentación requerida mediante oficio no es remitida en el plazo indicado, se entenderá desistida la solicitud.

Artículo 16: Una vez consignada la solicitud con todos sus recaudos, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos siguientes a la fecha de su presentación, emitirá la opinión correspondiente y en caso de ser aprobado, procederá a la inscripción del Proveedor de Puntos de Venta en el Registro pertinente.

Artículo 17: La inscripción en el Registro tendrá una validez por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de su aprobación y podrá renovarse sucesivamente por igual período previa solicitud realizada por el Proveedor de Puntos de Venta dentro de los treinta (30) días continuos anteriores a su vencimiento, acompañada de los respectivos recaudos.

Artículo 18: Cualquier modificación de la información que fuere consignada inicialmente en el expediente del Registro del Proveedor de Puntos de Venta, deberá ser notificada por escrito a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles bancarios siguientes a dicha modificación; todo ello a los fines de mantener actualizado el expediente.

Artículo 19: La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá suspender el Registro de Proveedor de Puntos de Venta en los siguientes supuestos:

a. Si se realizan cobros en contravención a los conceptos previstos en estas normas o de las comisiones, tarifas y recargos que dicte el Banco Central de Venezuela.

b. No sea remitida la documentación y/o información solicitada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en el plazo indicado para ello.

c. Se suministre información falsa relacionada con su registro o sus operaciones.

d. Se realicen operaciones que no le hayan sido autorizadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

e. Se incumplan las disposiciones previstas en esta Resolución y demás normas que regulen la materia.

En caso de suspensión y por el tiempo que permanezca la medida, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá instruir al Proveedor de Puntos de Venta no realizar la comercialización de equipos de puntos de venta o la prestación de servicios relacionados con éstos con las Instituciones bancarias o Institución bancaria, las compañías emisoras o administradoras o negocios y/o personas afiliadas. Asimismo, estará imposibilitado de renovar la inscripción como Proveedor de Puntos de Venta en la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 20: La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá revocar el Registro de Proveedor de Puntos de Venta en los siguientes supuestos:

a. El incumplimiento reiterado de las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Resolución y demás normas que regulen la materia.

b. El incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

c. Cuando durante el tiempo de aplicación de la medida de suspensión, no se corrijan las situaciones que la motivaron.

d. Se realicen prácticas que afecten o representen riesgo para el sistema nacional de pagos.

CAPÍTULO V
DE LOS CONTRATOS
TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 21: Los modelos de contratos establecidos en estas Normas, relacionados con el servicio de puntos de venta serán previamente evaluados y aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro de los veinte (20) días hábiles bancarios siguientes a su presentación.

En caso de existir observaciones, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario notificará mediante oficio motivado a las Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora, según se trate, las deficiencias encontradas, a los fines que ésta(s) procedan a remitir las modificaciones dentro de los quince (15) días continuos siguientes a su notificación.

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro de los veinte (20) días hábiles bancarios siguientes contados desde la fecha de recepción de las modificaciones remitidas, emitirá el pronunciamiento correspondiente.

Artículo 22: Los contratos podrán ser parcial o totalmente modificados previa autorización de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y su contenido lo notificarán a los interesados mediante comunicación escrita para que las partes suscriban el nuevo contrato.

Artículo 23: Los contratos previstos en estas normas deberán incluir los siguientes aspectos:

1. Identificación de los contratantes y/o de sus representantes legales o apoderados.
2. Obligaciones y responsabilidades de las partes.
3. El plazo de vigencia del contrato y la condición de prórroga automática.
4. El procedimiento para la resolución de controversias y el lugar de notificación de las partes.
5. La fecha y lugar de la contratación.
6. Los supuestos para la terminación de la relación contractual y las sanciones en caso de incumplimiento de las partes.

Artículo 24: Cuando las Instituciones bancarias o Institución bancaria por causa determinada tenga(n) la necesidad de finalizar el contrato, será responsabilidad de ésta(s) comunicarlo a la otra parte por escrito. En tal sentido, las Instituciones bancarias o Institución bancaria como mínimo se reservará(n) el derecho de rescindir unilateralmente el contrato cuando el negocio afiliado, persona afiliada o el Proveedor de Puntos de Venta incurra en alguno de los supuestos siguientes:

a. La existencia de una declaración de estado de atraso, quiebra, disolución de la sociedad, liquidación y/o cualquier otra que pueda afectar la operatividad del negocio o persona afiliada.
b. El cambio del objeto social, explotación, negocio o actividad, sin notificación a las Instituciones bancarias o Institución bancaria en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios contado a partir de su realización.
c. Se asocie o fusione con otra persona natural o jurídica, sin notificación a las Instituciones bancarias o Institución bancaria en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios contado a partir de su realización.
d. No se notifique a las Instituciones bancarias o Institución bancaria los cambios en la composición accionaria, en la administración y domicilio en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios contados a partir de su realización.
e. Cuando el punto de venta esté siendo utilizado con fines diferentes a lo contratado.
f. Se realicen prácticas que afecten o representen riesgo para el sistema nacional de pagos.

TITULO II
DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA INSTITUCIONES BANCARIAS O INSTITUCIÓN BANCARIA Y NEGOCIO O PERSONA AFILIADA

Artículo 25: Además de las disposiciones previstas en el artículo 23 de estas normas, las Instituciones bancarias o Institución bancaria estará(n) obligada(s) a incluir en el contrato a suscribirse con el negocio o persona afiliada, los siguientes aspectos:

1. Identificación de la cuenta bancaria en la que se liquidarán las ventas procesadas.
2. Los montos a cobrar con motivo del proceso de aprobación y/o procesamiento de pagos realizados con tarjetas y los respectivos conceptos.
3. El lapso para la presentación del resumen de ventas con detalle de los lotes de transacciones procesadas para su abono en la cuenta bancaria especificada.
4. El horario en el cual funciona el negocio o la persona afiliada, con indicación de las horas diarias y los días de la semana y consecuentemente el horario en el cual se procesarán las operaciones por los equipos de puntos de ventas.
5. En caso de realizar una modificación en el horario, el negocio o persona afiliada deberá remitir a las Instituciones bancarias o Institución bancaria con diez (10) días de anticipación comunicación donde informe el nuevo horario, a los fines de que sea anexado al expediente correspondiente.
6. En caso de reclamo interpuesto por el cliente de acuerdo a lo establecido en la norma relativa a la protección de los usuarios de los servicios financieros y declarado con lugar, las Instituciones bancarias o Institución bancaria podrá(n) debitar de la cuenta del negocio o persona afiliada el monto por el cual se realizó el reclamo.
7. Establecer el procedimiento para que el negocio o persona afiliada presente reclamos respecto a los equipos de puntos de venta instalados y a la calidad del servicio prestado; todo ello, conforme a lo establecido en el artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; así como, la normativa de protección de los usuarios de los servicios financieros y cualquier disposición establecida en la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
8. Las obligaciones y responsabilidades de las Instituciones bancarias o Institución bancaria:
   - 8.1 Entregar a cada negocio o persona afiliada un instructivo para el manejo del punto de venta; así como, un manual contentivo de las normas de seguridad para mantener dicho dispositivo electrónico.
   - 8.2 Capacitar al personal, representante(s) o administrador(es) y propietario(s) del negocio o persona afiliada, sobre el manejo de los equipos de puntos de venta, el correcto uso de la papelería entregada y los procedimientos que garantizan la adquisición y consumo de bienes y/o servicios de forma segura. De cada capacitación, las Instituciones bancarias o Institución bancaria dejará(n) constancia en sus archivos y suministrará(n) al cliente las normas de seguridad y de prevención de fraude.
   - 8.3 Indicar al negocio o persona afiliada que el punto de venta estará obligatoriamente en un lugar visible y de fácil acceso al consumidor, a los fines que éste durante el procesamiento del pago pueda visualizar su tarjeta e ingresar su clave con facilidad para garantizarle seguridad sobre sus datos frente a terceros.
   - 8.4 Hacer el mantenimiento preventivo a los equipos de puntos de venta con una periodicidad mínima de una (1) vez al año o cuando sea requerido por el negocio o persona afiliada, así como, realizar las reparaciones y el soporte correspondiente en un plazo no mayor a cinco (5) días continuos, de los equipos de puntos de venta que sean de su propiedad.
   - 8.5 Brindar el apoyo operativo y tecnológico para solucionar las consultas del negocio o persona afiliada sobre el servicio de puntos de venta, actualización de datos, reporte de situaciones sospechosas o fallas en el equipo, entre otras, en un plazo no mayor a cinco (5) días continuos desde la fecha en que fue notificado el requerimiento.
   - 8.6 Cancelar al negocio o persona afiliada el valor correspondiente de acuerdo con lo reflejado en los comprobantes de consumo y resumen de ventas, en la cuenta suministrada por el negocio o persona afiliada.
   - 8.7 Suministrar el servicio de puntos de venta las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para el procesamiento de operaciones.
   - 8.8 Realizar visitas de inspección al negocio o persona afiliada donde funcione el punto de venta, con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año, dejando constancia escrita sobre la identificación del responsable de la visita con los datos de la persona que recibió al representante de las Instituciones bancarias o Institución bancaria en el negocio afiliado, los aspectos examinados, estado del dispositivo, fecha y hora.
   - 8.9 Monitorear las transacciones efectuadas en los puntos de venta del negocio o persona afiliada, a los fines de evitar el uso indebido de los puntos de venta.
   - 8.10 Cumplir con la normativa prudencial vigente que regule la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la materia tecnológica y de seguridad de la información de los canales electrónicos.
   - 8.11 Cobrar las tasas, comisiones y tarifas, las cuales deberán ajustarse a las establecidas por el Banco Central de Venezuela.
9. Las obligaciones y responsabilidades del negocio o persona afiliada:
   - 9.1. Utilizar los equipos de puntos de venta única y exclusivamente para el pago de bienes y/o servicios propios del negocio o persona afiliada.
   - 9.2. Exhibir la publicidad que indique que poseen el servicio de puntos de venta, tanto en su ubicación física como en su página web, si la hubiese.
   - 9.3. Exigir a los consumidores la presentación de la cédula de identidad laminada o pasaporte en el momento en que procesen en los puntos de venta las operaciones de pagos relacionadas con la adquisición de bienes y/o servicios.
   - 9.4. Verificar que las tarjetas no presenten alteraciones, borraduras, tachaduras, supresiones o mutilaciones.
   - 9.5. Entregar al tarjetahabiente la nota de consumo de las operaciones procesadas a través del punto de venta, salvo que éste no la requiera.
   - 9.6. Conservar adecuadamente las notas de consumo.
   - 9.7. Mantener los equipos de puntos de venta ubicados en un lugar visible para que el tarjetahabiente visualmente controle su documento de identificación, tarjeta y clave, evitando que sea objeto de canje o que terceros tengan acceso a su información.
   - 9.8. Brindar la mayor confidencialidad al tarjetahabiente, al momento en que éste ingrese la clave secreta en el punto de venta.
   - 9.9. No traspasar o entregar en cualquier forma a terceras personas el material o los equipos de puntos de venta que le ha(n) proporcionado las Instituciones bancarias o Institución bancaria de conformidad con el contrato.
   - 9.10. Informar a las Instituciones bancarias o Institución bancaria sobre cualquier anormalidad o irregularidad que pueda afectar el funcionamiento del servicio de puntos de venta.
   - 9.11. Comunicar por escrito a las Instituciones bancarias o Institución bancaria cualquier cambio de actividad comercial, administración, domicilio, números de teléfono y fax, correo electrónico, apertura de sucursales o composición accionaria; así como, el cierre, cesión, traspaso o cambio de propietario.
   - 9.12. Prestar la máxima colaboración en las investigaciones que realice el personal de seguridad de las Instituciones bancarias o Institución bancaria respecto a presuntos fraudes cometidos a través de tarjetas por el uso del servicio de puntos de venta.
   - 9.13. Mantener a disposición de las Instituciones bancarias o Institución bancaria los resúmenes de ventas y las notas de consumo de las transacciones procesadas, a efectos de la ejecución de la inspección.
   - 9.14. Realizar en caso de robo o hurto de los equipos de punto de venta, la denuncia ante el órgano competente y notificar por escrito en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles a las Instituciones bancarias o Institución bancaria.
   - 9.15. Devolver el equipo de punto de venta, en los casos que aplique, siempre que el punto de venta sea propiedad de las Instituciones bancarias o Institución bancaria.
   - 9.16. Cumplir los requisitos o procedimientos que las Instituciones bancarias o Institución bancaria tenga(n) establecidos, relacionados con la operatividad del servicio de puntos de venta.
   - 9.17. No exigir montos mínimos para procesar el pago a través de los medios electrónicos de pago.
   - 9.18. No emplear o insertar dispositivos electrónicos de copiado, captura o modificación de información en el equipo de punto de venta, ni retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contengan las tarjetas o los comprobantes de operaciones.
   - 9.19. No divulgar o traspasar, bajo ningún concepto, la información relacionada con los clientes y las operaciones que éstos realicen en el negocio o con la persona afiliada a través del servicio de puntos de venta, ni difundir la información de las transacciones que se efectúen en dicho equipo.
   - 9.20. Mantener el equipo de punto de venta conectado y activo durante su horario de atención a sus clientes.
   - 9.21. No procesar consumos fuera del horario de atención a sus clientes previamente informado a las Instituciones bancarias o Institución bancaria.

TITULO III
DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE PUNTO DE VENTA INSTITUCIONES BANCARIAS O INSTITUCIÓN BANCARIA Y COMPAÑÍAS EMISORAS O ADMINISTRADORAS

Artículo 26: Además de las disposiciones previstas en el artículo 23 de estas normas, las Instituciones bancarias o Institución bancaria estará(n) obligada(s) a incluir en el contrato con las compañías emisoras o administradoras, los siguientes aspectos:

1. El objeto del contrato, el cual debe ser para la prestación del servicio de adquirencia y todos los procesos inherentes a las operaciones de adquirencia, específicamente al ofrecimiento de servicios asociados a los equipos de puntos de venta y sus diferentes modalidades, tales como, activación y apoyo operativo para el funcionamiento de los equipos instalados en los negocios o personas afiliadas, así como, el procesamiento de transacciones.

2. Establecer el procedimiento para que las Instituciones bancarias o Institución bancaria presente(n) reclamos respecto a la liquidación y la facturación presentada por la compañía emisora o administradora.

3. Las obligaciones de la compañía emisora o administradora, entre las cuales se deben incluir las siguientes:

3.1 Instrumentar y mantener actualizados, los mecanismos, controles y procedimientos de seguridad exigidos por las franquicias de tarjetas de crédito o débito y la normativa nacional vigente, o surgidos de las mejores prácticas del sistema de procesamiento de tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con el fin de evitar la comisión de fraudes y/o permitir su detección temprana.

3.2 Garantizar la continuidad de los servicios prestados, con el estándar y bajo las condiciones previstas en los niveles de servicio acordados.

3.3 Gestionar las actividades de intercambio producto del servicio de adquirencia, de acuerdo con los tiempos y políticas de intercambio requeridos por los estándares de las franquicias de tarjetas de crédito o débito, en caso que corresponda, la Normativa de Seguridad internacionalmente aceptada y la normativa nacional aplicable.

3.4 Certificar y mantener actualizados los aplicativos y el software que son incorporados en los dispositivos electrónicos físicos o virtuales conforme lo establecido por las franquicias de tarjetas de crédito o débito, en caso que corresponda, normativa vigente y mejores prácticas internacionalmente aceptadas.

3.5 No divulgar, traspasar, retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, bajo ningún concepto, la información confidencial que pueda manejar relacionada con los clientes y las operaciones que éstos realicen en el negocio o con la persona afiliada a través del servicio de puntos de venta.

4. Las obligaciones y responsabilidades de la Instituciones bancarias o Institución bancaria, entre las cuales se deben incluir las siguientes:

4.1 Mantener y conservar los equipos de puntos de venta, sus componentes, los routers, cableados, conexiones especiales para la activación de los dispositivos electrónicos, software, programas, aplicativos y demás componentes entregados por la compañía emisora o administradora.

4.2 Reembolsar a la compañía emisora o administradora, los gastos incurridos por esta, derivados de las operaciones para el normal desenvolvimiento del servicio de adquirencia, así como cualquier otro concepto que sea acordado entre la Instituciones bancarias o Institución bancaria y la compañía emisora o administradora.

4.3 Suministrar la información, inclusión y modificación de la data, a través de las funcionalidades tecnológicas habilitadas por la compañía emisora o administradora.

TITULO IV
DEL CONTRATO ENTRE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS O INSTITUCIÓN BANCARIA O COMPAÑÍAS EMISORAS Y EL PROVEEDOR

Artículo 27: Además de las disposiciones previstas en el artículo 23 de estas normas, la Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora estará(n) obligada(s) a incluir en el contrato con el Proveedor de Puntos de Venta, los siguientes aspectos:

1. El objeto del contrato el cual debe ser para la venta de equipos de puntos de venta y/o la prestación de servicios de instalación, mantenimiento menor y mayor; así como, el apoyo operativo para su funcionamiento, incluyendo los insumos necesarios para ello.

2. Los puntos de venta objeto de la contratación, especificando: descripción, detalles técnicos, cantidad, tipo, modelo, en los casos que el proveedor de puntos de venta suministre tales los equipos a las Instituciones bancarias o Institución bancaria.

3. Características y condiciones de los servicios contratados.

4. El monto de la contratación, detallando las partidas que corresponden al suministro de equipos de puntos de venta y las relativas a los servicios contratados, especificando cada uno de ellos, en los casos que aplique.

5. Fecha y forma de pago.

6. Las obligaciones de las Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora, especificando:

   6.1 Entregar al Proveedor de Puntos de Venta en los casos que corresponda un manual contentivo de las normas de seguridad que éste debe mantener; así como, las instrucciones respectivas para que los equipos de puntos de venta sean instalados en lugares adecuados, visibles y de fácil acceso al tarjetahabiente a los fines que éste durante el procesamiento del pago pueda visualizar su tarjeta e ingresar su clave con facilidad para garantizarle seguridad sobre sus datos frente a terceros.

   6.2 Informar al Proveedor de Puntos de Venta la obligación de exigir al negocio o persona afiliada la conformidad por el punto de venta entregado y/o por el servicio prestado, con identificación de la persona, cédula de identidad y cargo.

   6.3 Brindar el apoyo operativo y tecnológico al Proveedor de Puntos de Venta para solucionar las consultas del negocio o persona afiliada sobre el manejo de los equipos de puntos de venta, fallas en los equipos; entre otras, en un plazo no mayor a cinco (5) días continuos desde la fecha en que fue notificado el requerimiento.

   6.4 Pagar al Proveedor de Puntos de Venta el valor correspondiente a los servicios que haya contratado directamente con éste.

   6.5 Realizar visitas de inspección a los negocios o personas afiliadas a los cuales el Proveedor de Puntos de Venta le instale los equipos de puntos de venta y/o le preste servicio emergente de mantenimiento mayor y menor, dejando constancia escrita sobre la identificación del responsable de la visita con los datos de la persona que recibió al representante de las Instituciones bancarias o Institución bancaria, los aspectos revisados, incluyendo la correcta instalación, el estado del equipo de punto de venta; el adecuado mantenimiento o servicio prestado por el proveedor de puntos de venta, fecha y hora, entre otros.

   Adicionalmente, con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año y sin previo aviso, realizar visitas de inspección a los negocios o personas afiliadas a los cuales el Proveedor de Puntos de Venta les instale los equipos de puntos de venta y/o le preste servicio, manteniendo a disposición de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario las resultas de los hallazgos de estas inspecciones, debidamente documentadas.

   6.6 Velar por el uso adecuado de los equipos de puntos de venta por parte de los negocios o personas afiliadas.

   6.7 Proceder a informar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario cuando el Proveedor de Puntos de Venta desarrolle actividades que afecten o representen riesgo para el sistema nacional de pagos.

7. Las obligaciones del Proveedor de Puntos de Venta, entre las cuales se deben incluir las siguientes:

   7.1 Suministrar los equipos de puntos de venta y prestar los servicios emergentes de mantenimiento mayor y menor, prestados a las Instituciones bancarias o Institución bancaria o a sus clientes, de conformidad con las condiciones establecidas en las normas que regulan la materia dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

   7.2 Instalar los equipos de puntos de venta en un lugar visible para que el tarjetahabiente visualmente controle su documento de identificación, tarjeta y clave, evitando que sea objeto de canje o que terceros tengan acceso a su información.

   7.3 Hacer el mantenimiento menor a los equipos de puntos de venta con una periodicidad mínima de una (1) vez al año o cuando sea requerido por el negocio o persona afiliada; realizar el mantenimiento mayor en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días continuos contado a partir de la solicitud que se haga al efecto.

   7.4 La responsabilidad en la correcta instalación de equipos de puntos que garanticen el adecuado funcionamiento.

   7.5 No traspasar a terceros las obligaciones contraídas en el contrato.

   7.6 No cobrar por cuenta propia o por interpuesta persona comisiones o tarifas propias de las Instituciones bancarias o Institución bancaria y/o compañías emisoras o administradoras.

   7.7 No prestar el servicio de punto de venta o realizar operaciones de enrutamiento de transacciones de pago electrónico.

   7.8 Informar a las Instituciones bancarias o Institución bancaria sobre cualquier anormalidad o irregularidad que pueda afectar el funcionamiento de los equipos de puntos de venta.

   7.9 Comunicar por escrito cualquier cambio de su actividad comercial, administración, domicilio, números de teléfono y fax, correo electrónico, apertura de sucursales o composición accionaria; así como, el cierre, cesión, traspaso o cambio de propietario, en los casos que aplique.

   7.10 Informar de inmediato y por escrito, cuando se determine que los equipos de puntos de venta no se encuentren en el lugar en el cual fueron instalados; así como, cuando observe que éstos no están siendo utilizados adecuadamente por el negocio o persona afiliada.

   7.11 Cumplir los requisitos o procedimientos que las Instituciones bancarias o Institución bancaria tenga(n) establecidos, relacionados con la operatividad de los equipos de puntos de venta.

   7.12 No instalar, insertar o permitir dispositivos electrónicos de copiado o captura de información o que alteren el funcionamiento de los equipos de puntos de venta.

   7.13 No instalar equipos de puntos de venta a los negocios o personas afiliadas, sin que medie la afiliación respectiva ante las Instituciones bancarias o Institución bancaria.

   7.14 No divulgar, traspasar, retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, bajo ningún concepto, la información confidencial que pueda manejar relacionada con los clientes y las operaciones que éstos realicen en el negocio o con la persona afiliada a través del servicio de puntos de venta.

   7.15 No utilizar cuentas bancarias o cualquier otro instrumento similar, para la recepción de los consumos realizados de negocios o personas afiliadas a los cuales le suministró los equipos de puntos de venta directamente.

   7.16 Colaborar con el personal autorizado por las Instituciones bancarias o Institución bancaria al momento que le sea requerido.

   7.17 Deberá llevar un control auxiliar mensual detallado de los aspectos contratados, que contenga:

      a. Cantidad de puntos de ventas comercializados y en existencia.

      b. Cantidad de puntos de ventas instalados, especificando:

      - Estado y municipio de ubicación.
      - Identificación de la persona o negocio afiliado, propietario del equipo.
      - Número del serial del equipo.
      - Cantidad e identificación de equipos operativos e inoperativos.
      - Cantidad de solicitudes pendientes por procesar correspondientes a: i) Comercialización; ii) Instalación; iii) reposición; iv) mantenimiento mayor y menor y v) otros.

Dicha información deberá estar a la disposición de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario cuando esta así lo requiera.

CAPÍTULO VI
DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA

Artículo 28: Suscrito el contrato de afiliación, las Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora, según sea el caso, será(n) la(s) responsable(s) de ofrecer, asignar, instalar, activar y homologar en el negocio o persona afiliada el equipo de punto de venta.

Artículo 29: Cuando las Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora, entregue(n) los puntos de venta para la prestación del servicio al negocio o persona afiliada será en calidad de préstamo de uso. El otorgamiento de los equipos de puntos de venta se hará de acuerdo a la disponibilidad, respetando el orden de solicitud.

A los fines arriba indicados, se podrá contratar con Proveedores de Puntos de Venta para que éstos, entre otros aspectos, vendan a las Instituciones bancarias o Institución bancaria o la compañía emisora o administradora los equipos de puntos de venta y ésta(s) posteriormente lo(s) asigne(n) al negocio o persona afiliada en calidad de préstamo de uso.

Los Proveedores de Puntos de Venta, solamente podrán dar en venta los dispositivos que suministren al negocio o persona afiliada.

Los Proveedores de Puntos de Venta, podrán cobrar directamente a los negocios o personas afiliadas en la oportunidad que se generen, las tarifas o comisiones que sean establecidas por el Banco Central de Venezuela para tal fin.

Artículo 30: Queda prohibido a las Instituciones bancarias o Institución bancaria:

1. Suministrar a los negocios y personas afiliadas los equipos de puntos de venta bajo una modalidad distinta al préstamo de uso.
2. Utilizar o permitir que la cuenta del negocio o persona afiliada, identificada en el contrato y en la cual se liquidarán las operaciones procesadas por los equipos de puntos de venta, sea utilizada como cuenta receptora de fondos provenientes de operaciones realizadas por otros negocios.
3. Solicitar la devolución del punto o efectuar la suspensión del servicio sin que medie una notificación previa donde se señale el incumplimiento de alguna de las disposiciones previstas en esta normativa.
4. Bloquear o debitar de las cuentas del negocio o persona afiliada, montos por conceptos distintos a las tarifas y comisiones establecidas por el Banco Central de Venezuela.
5. Establecer a los negocios o personas afiliadas montos mínimos mensuales de transacciones o de facturación por el servicio de punto de venta.

Artículo 31: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria y compañías emisoras o administradoras, respecto al servicio de puntos de venta deberán:

1. Adoptar e implementar los estándares y buenas prácticas internacionales de seguridad vigentes a nivel mundial para el uso y manejo del servicio de puntos de venta, el cual será permanentemente monitoreado para asegurar su cumplimiento.
2. Establecer procedimientos y mecanismos para monitorear de manera periódica la efectividad de los niveles de seguridad implementados en las unidades físicas (hardware), programas (software), redes y comunicaciones; así como, en cualquier otro elemento electrónico o tecnológico utilizado en los puntos de venta, de tal manera que se garantice permanentemente la seguridad e integridad de la información.
3. Velar porque la información confidencial de los usuarios no sea almacenada o retenida en el lugar en donde el equipo de punto de venta esté siendo utilizado.
4. Proteger electrónicamente el servicio de punto de venta y en su administración y control evitará el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los puntos de venta será única y personalizada.
5. Contar con mecanismos que permitan proteger el programa (software) instalado en los equipos mencionados; así como, detectar oportunamente cualquier intento o alteración en su código, configuración y/o funcionalidad, emitir las alarmas correspondientes para el bloqueo del canal electrónico, su inactivación y revisión oportuna por parte del personal técnico autorizado.
6. Implementar procedimientos para monitorear, controlar y emitir alarmas en línea que informen oportunamente sobre el estado del servicio de puntos de venta, con el fin de identificar eventos inusuales, fraudulentos o corregir las fallas.
7. Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento y la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en los equipos de puntos de venta sólo pueda ser realizado por personal debidamente autorizado.
8. Establecer procedimientos para el bloqueo de las tarjetas al momento de realizar la operación, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte del usuario o usuaria; así como, las medidas operativas y de seguridad para su reactivación.
9. Adoptar procedimientos de control y mecanismos que permitan registrar el perfil de cada usuario o usuaria sobre sus costumbres transaccionales en el uso de tarjetas y definir procedimientos para monitorear en línea y permitir o rechazar de manera oportuna la ejecución de transacciones que no correspondan a sus hábitos, lo cual deberá ser inmediatamente notificado al consumidor mediante un mensaje de texto, correo electrónico, u otro mecanismo.

Artículo 32: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria que ofrezca(n) el servicio de puntos de venta virtual deberá(n) garantizar lo siguiente:

1. El uso de todos los elementos que identifiquen al cliente al ingresar los datos de autenticación.
2. La protección del canal de comunicación utilizando cifrado robusto.
3. Los factores de autenticación y cumplimiento de los límites diarios para el monto de los pagos con la tarjeta con la cual se va a realizar la operación.

Artículo 33: Los equipos de puntos de venta generarán un comprobante de consumo físico o electrónico por transacción, el cual constará por lo menos de un (1) original y una (1) copia, en cuyo caso será entregado en físico o electrónicamente al titular de la tarjeta y al negocio o persona afiliada, debiendo este último conservar las notas de consumo y los resúmenes de ventas en sus archivos a partir de la fecha en que se realice el consumo.

El comprobante de consumo como mínimo deberá contener el nombre y el número de inscripción en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) de la Instituciones bancarias o Institución bancaria a que corresponde el punto de venta, nombre y número de inscripción en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) del negocio o persona afiliada, identificación del equipo de punto de venta, lote al cual pertenece la compra, número de la tarjeta que facilita la adquisición y consumo de bienes y servicios, fecha y hora de la transacción, número de aprobación, monto, los cuales deben coincidir con los datos incorporados a la facturación del referido bien o servicio.

Artículo 34: Una vez realizado el pago a través del servicio de punto de venta, las Instituciones bancarias o Institución bancaria deberá(n) remitir mensaje de texto y/o correo electrónico al tarjetahabiente con la información correspondiente al monto del pago realizado.

CAPÍTULO VII
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 35: Las Instituciones bancarias o Institución bancaria y la compañía emisora y administradora en un plazo no mayor de sesenta (60) días continuos deberán adecuar conforme a estas normas, el contenido de los contratos mantenidos a la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución, los cuales deberán ser remitidos para su aprobación a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Toda modificación que se realice a los modelos de los contratos ya aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario será consignada para su aprobación y autorización.

Artículo 36: Las tarifas, comisiones o recargos que las Instituciones bancarias o Institución bancaria, las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, y los Proveedores de Puntos de Venta, podrán cobrar por la prestación de los servicios relacionados con los puntos de venta, serán fijadas por el Banco Central de Venezuela en el ámbito de sus competencias.

Artículo 37: Se dejan sin efecto las Resoluciones Nros. 115.17 y 116.17 ambas de fecha 21 de noviembre de 2017; así como, la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-05154 del 4 de abril del 2018, emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 38: La infracción de estas normas será sancionada de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, sin perjuicio de las medidas administrativas e instrucciones que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario pueda imponer en atención a sus competencias.

Artículo 39: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

Antonio Morales Rodríguez
Superintendente (E) de las Instituciones del Sector Bancario
Decreto Nº 2.905 de fecha 8/6/2017
publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 41.168 de fecha 8/6/2017

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

RESOLUCIÓN Nº 21-01-04

El Directorio del Banco Central de Venezuela, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 7, numeral 12, y 21, numeral 26, del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que rige al Instituto, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que Reserva al Estado las Actividades de Exploración y Explotación del Oro y demás Minerales Estratégicos, así como en atención a lo previsto en el artículo 55 del Convenio Cambiario Nº 1 de fecha 21/08/2018,

Resuelve:

dictar las siguientes,

NORMAS SOBRE EL RÉGIMEN DE COMERCIALIZACIÓN EXTERNA DE ORO

Artículo 1°: Los sujetos que desarrollen las actividades reservadas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que Reserva al Estado las Actividades de Exploración y Explotación del Oro y demás Minerales Estratégicos, deberán ofrecer en venta al Banco Central de Venezuela el oro obtenido del ejercicio de las actividades primarias en el territorio nacional.

El Banco Central de Venezuela podrá declinar la adquisición del oro ofrecido en venta, total o parcialmente, por razones de oportunidad, mérito y conveniencia. En este caso, los sujetos a que se refiere el presente artículo que se encuentren interesados en comercializar en el exterior dicho mineral, deberán obtener la autorización del Instituto, estar inscritos en el Registro Único Minero y haber cumplido con los requisitos y condiciones establecidos en el marco jurídico vigente.

Parágrafo Único: Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente Resolución, las joyas de oro y piedras preciosas de uso personal.

Artículo 2°: Las personas, a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, que se propongan realizar operaciones de exportación de oro y sus aleaciones, en barras, fundido, amonedado, manufacturado o en cualquier otra forma, obtenido por la ejecución de actividades primarias, deberán dirigirse al Banco Central de Venezuela a los fines de obtener la debida autorización, en los términos establecidos en las presentes Normas, así como en los manuales, instructivos y circulares emitidos al efecto, atendiendo para ello, a las políticas y régimen de prioridades que determine el Directorio del Instituto.