

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ACUERDO No. 5-2003
(de 12 de Junio de 2003)

LA JUNTA DIRECTIVA
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO

Que el rápido desarrollo de las capacidades del servicio de banca electrónica involucra tanto riesgos como beneficios a los bancos que ofrecen este servicio;

Que de conformidad con la Ley 43 de 31 de julio de 2001, se define y regulan los documentos y firmas electrónicas y las entidades de certificación en el comercio electrónico, y el intercambio de documentos electrónicos.

Que mediante Circular No. 61-2000 de 6 de noviembre de 2000 y Circular No. 71-2000 de 1 de diciembre de 2000 de esta Superintendencia de Bancos, se comunicaron ciertos requisitos básicos relacionados a la prestación de servicios bancarios a través de la Internet;

Que por medio de la Ley No. 42 de 2 de octubre de 2000 se establecen medidas para la prevención del delito del Blanqueo de Capitales;

Que de conformidad con el Numeral 1 del Artículo 5 del Decreto Ley 9 de 1998 es función de la Superintendencia velar porque se mantenga la solidez y eficiencia del sistema bancario;

Que de conformidad con el Numeral 2 del Artículo 5 del Decreto Ley 9 de 1998, es función de esta Superintendencia de Bancos fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como centro financiero internacional;

Que de conformidad con el Numeral 7 del Artículo 16 del Decreto Ley 9 de 1998, corresponde a la Junta Directiva fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria; y

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con la Superintendente de Bancos se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer lineamientos básicos relacionados con el ejercicio de los servicios de banca electrónica, enfocados en el principio de neutralidad tecnológica, en un mercado evolutivo donde los mismos servicios pueden ser ofrecidos por diferentes plataformas y recibidos por diferentes medios, así como la supervisión del servicio de banca por Internet y otros medios electrónicos.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1: AMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente Acuerdo se aplicarán a los Bancos Oficiales, a los Bancos de Licencia General y a los Bancos de Licencia Internacional, que presten el servicio de banca electrónica a todos sus clientes.

ARTÍCULO 2: DEFINICION DE BANCA ELECTRONICA. Para los efectos del presente Acuerdo, se entenderá como banca electrónica toda transacción bancaria que realice directamente un cliente, a través de un canal electrónico o sitio en Internet.

PARÁGRAFO: Para los efectos del presente artículo, la banca electrónica involucra los servicios ofrecidos por Internet, la red ACH, cajeros automáticos o cualquier otro servicio que pueda llevarse a cabo por medios electrónicos.

ARTÍCULO 3: AUTORIZACION PREVIA DE LA SUPERINTENDENCIA. Todo Banco podrá llevar a cabo el servicio de banca electrónica en o desde la República de Panamá siempre y cuando haya obtenido previamente la debida autorización de la Superintendencia de Bancos.

Para tal efecto, el Banco deberá suministrar a la Superintendencia de Bancos información completa donde conste la implementación y mantenimiento de las estructuras y medidas mencionadas en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4: ESTRUCTURA ADECUADA. La Junta Directiva o Gerencia Superior de cada Banco debe asegurarse de integrar al manual de operaciones de la Institución los procedimientos, políticas y controles internos necesarios a fin de mantener una estructura administrativa y operativa adecuada para ofrecer el servicio de banca electrónica, que incluya, especialmente, lo siguiente:

- a. Naturaleza de las transacciones u operaciones bancarias ofrecidas.
- b. Sistema de registro de las transacciones u operaciones.
- c. Mecanismos efectivos para la supervisión de los riesgos asociados con las actividades de banca electrónica como por ejemplo, riesgo operacional, tecnológico, de seguridad; que incluyan, por lo menos, el establecimiento de políticas y controles para administrar tales riesgos.
- d. Mecanismos de seguridad que incluyan políticas y procedimientos que sean aplicables en caso de amenazas potenciales de seguridad interna y externa, tanto como para prevención como para respuesta.
- e. Mecanismos de diligencia debida y vigilancia de las relaciones externas y con terceras dependencias que brinden el servicio al sistema de banca electrónica.

ARTÍCULO 5: UNIDAD RESPONSABLE. La unidad de riesgo existente del Banco, establecida de conformidad a lo estipulado por el Artículo 17 del Acuerdo 4-2001 de 5 de septiembre de 2001, deberá tener entre sus funciones la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados al servicio de banca electrónica.

ARTÍCULO 6: AUDITORIA. Será responsabilidad del Banco velar porque se realicen auditorías periódicas para la evaluación, revisión y seguimiento permanente de la función y operación de los servicios de banca electrónica, por lo que deberán contar con un Auditor en Sistemas, interno o externo, así como con los programas necesarios y personal especializado en el área respectiva.

ARTÍCULO 7: SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA. El Banco, previa notificación de la Superintendencia de Bancos, podrá brindar, a través de la banca electrónica, los servicios siguientes:

- a. Preguntas y consultas de cuentas, balances y tarifas bancarias.
- b. Historial de transacciones.
- c. Enviar o recibir mensajes del Banco.
- d. Acceso a información personal del cliente, de tal manera que pueda ser modificada y actualizada.
- e. Pagos a cuentas de préstamos, cuentas de tarjetas de crédito y otras facilidades crediticias.
- f. Realizar pagos de servicios de uso público.
- g. Realizar pagos a ciertas entidades privadas que sean designadas por el Banco.
- h. Traspaso de fondos entre cuentas del propio banco.
- i. Reportar pérdida de tarjetas de crédito o débito emitidas por el Banco.

- j. Solicitudes de aprobación de Préstamos.

Igualmente el Banco podrá incorporar cualesquiera otros servicios adicionales, previa autorización de la Superintendencia, y/o cualquier otro servicio autorizado con anterioridad.

ARTÍCULO 8: REGISTRO DE TRANSACCIONES DE BANCA ELECTRONICA. El Banco que ofrezca el servicio de banca electrónica llevará una bitácora de acceso y de uso del sistema que permita registrar las transacciones bancarias y autenticaciones que realiza el cliente, la que mantendrá a disposición de la Superintendencia de Bancos y conservará, por cualquier medio autorizado por Ley, por un periodo de tiempo no inferior a cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la transacción.

ARTÍCULO 9: INFORMACION DEL USO DE LA BANCA ELECTRONICA. El Banco está obligado a informar al cliente de banca electrónica sobre las características, condiciones, costo y cualquier otra estipulación determinante que conlleve el uso del servicio de banca electrónica. Así mismo, el Banco está obligado a remitir la confirmación de la ejecución de las operaciones efectuadas por el cliente a través del servicio de banca electrónico solicitado por el cliente.

Para tal propósito, el Banco debe incluir en su sitio en Internet y en su contrato de banca electrónica, en lo que aplique, al menos, lo siguiente:

- a. Identidad y dirección del Banco.
- b. La descripción de las principales características del servicio.
- c. Las características especiales de cada producto.
- d. Modalidades de ejecución de las transacciones, plazo de validez de la oferta.
- e. Forma de pago.
- f. Costo de la prestación de servicio a través del medio electrónico.
- g. Causales de revocación de operaciones, resolución del contrato, elección de la ley aplicable y de fuero de competencia, autoridad supervisora del Banco y procedimientos extrajudiciales de reclamación.

Igualmente será necesaria la constancia de la aceptación del contrato de banca electrónica, sin que esto conlleve la firma convencional. Es imprescindible se incorpore un enlace destacado o "link" a las condiciones generales para que su existencia resulte manifiesta y sean fácilmente accesibles en la pantalla y puedan ser reproducidas a través de la impresora.

ARTÍCULO 10: CONTROLES DE SEGURIDAD. El Banco debe asegurar en toda transacción la autenticidad, la integridad de la información transmitida, la confidencialidad, la no renuncia o rechazo una vez aceptada, segregación de responsabilidades y controles de autorización. Para tal propósito se debe contar con, al menos, lo siguiente:

- a. Métodos para la verificación de la identidad y autorización de nuevos clientes, como también la autenticación de la identidad y autorización de clientes existentes que deseen iniciar transacciones a través del servicio de banca electrónica.
- b. Medidas establecidas para preservar la confidencialidad y seguridad de la información relevante del banco, las cuales deben estar acorde con la sensibilidad de la información transmitida y/o guardada en bases de datos.
- c. Técnicas que ayuden a establecer la no renuncia o rechazo de la información recabada y asegurar la confidencialidad e integridad de transacciones de banca electrónica.

- d. Medidas de segregación de responsabilidades como control interno de manera que se pueda reducir el riesgo de fraude en procesos y sistemas operacionales y asegurar que las transacciones estén apropiadamente autorizadas, registradas y salvaguardadas.
- e. Debe existir una estructura física adecuada y con los respectivos controles, de manera que todos los sistemas, servidores, bases de datos o información física relacionada al servicio de banca electrónica este protegida y se pueda detectar cualquier acceso sin autorización.
- f. Medidas apropiadas que aseguren la exactitud, culminación y confianza de las transacciones, registros de información relacionada a la banca electrónica que puedan ser transmitidas a través de un canal electrónico o sitio de Internet, ya sea bases de datos internas del Banco o guardadas por proveedores externos al servicio del Banco.
- g. Asegurar la implementación de controles internos adecuados, particularmente en casos y operaciones relevantes de banca electrónica, tales como:
 - g.1. La apertura, modificación o cancelación de una cuenta.
 - g.2. Transacciones con consecuencias financieras.
 - g.3. Autorización aprobada a un cliente para excederse del límite.
 - g.4. Aprobación, modificación o revocación de derechos o privilegios para acceder al sistema.
- h. Planes apropiados de respuesta a incidentes que incluyan estrategias de comunicación que aseguren la continuidad del servicio y responsabilidad limitada asociada con interrupciones del servicio de Banca electrónica incluyendo aquellos originados desde sistemas externos.
- i. Políticas adecuadas que aseguren una debida asignación de responsabilidades por motivo de irregularidades en la ejecución del servicio de banca electrónica por terceras dependencias que hayan sido contratadas para la implementación y ejecución de dicho servicio.

ARTÍCULO 11: RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA. Cuando el Banco contrate los servicios de empresas para la implementación y mantenimiento del servicio de banca electrónica, se debe asegurar que dicha empresa ha tomado la diligencia debida sobre las medidas mencionadas en el artículo anterior, y verificar que ésta cuenta con la solidez financiera necesaria, reputación, políticas y controles para el manejo de riesgos y habilidad para cumplir con sus obligaciones.

ARTÍCULO 12: LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE. El Banco empleará técnicas de control apropiadas, tales como criptografía, protocolos específicos u otros controles para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información del cliente.

El Banco debe tomar las medidas apropiadas para informar a los clientes del servicio de banca electrónica sobre el manejo de la seguridad y privacidad de la información recabada. Para tal propósito se deben aplicar, al menos, las medidas siguientes:

- a. Informar a los clientes, en forma clara, la política de seguridad del banco en su servicio de banca electrónica, donde aplique.
- b. Instruir a los clientes sobre la necesidad de proteger su clave secreta, número de identificación personal y cualquier información bancaria y personal.
- c. En los casos de banca electrónica a través de Internet, en el momento en que el cliente haya introducido su clave, código o contraseña y se encuentre en el “canal seguro” no podrán realizarse anuncios ajenos a la transacciones y consultas permitidas en dicho canal.

ARTÍCULO 13: PREVENCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

El Banco, para prevenir el uso indebido de los servicios bancarios a través de la banca electrónica, debe asegurar la existencia, vigencia y funcionamiento de procedimientos estrictos y medidas eficaces de seguridad para la identificación y seguimiento de transacciones sospechosas, así como de la aplicación de la política de Conozca a su Cliente, de procedimientos de Diligencia Debida y demás disposiciones contenidas en el Acuerdo 9-2000 de 23 de octubre de 2000 y en cualquier otra norma legal vigente que establezca medidas para la prevención del Delito de Blanqueo de Capitales.

ARTÍCULO 14: APLICACIÓN DE LA LEY 43 DE 31 DE JULIO DE 2001. En materia de documentos electrónicos, se aplicarán las disposiciones pertinentes de la Ley 43 de 31 de julio de 2001.

ARTÍCULO 15: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo será sancionado por el Superintendente con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 137 del Decreto Ley 9 de 1998.

ARTÍCULO 16: VIGENCIA. El presente Acuerdo comenzará a regir a partir de su promulgación.

ARTÍCULO 17: PLAZO DE ADECUACIÓN. Los Bancos tendrán un plazo de adecuación de 6 meses contados a partir de la fecha de promulgación, para cumplir con las disposiciones del presente Acuerdo.

Dado en la ciudad de Panamá, a los doce (12) días del mes de junio de dos mil tres (2003).

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO