

República de Panamá
Superintendencia de Bancos

ACUERDO NO. 002-2012¹
(de 18 de abril de 2012)

“Por medio del cual se regula la contratación de corresponsales no bancarios para la prestación de determinados servicios en nombre de los bancos”

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de Texto Único del Decreto Ley 9 de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante el Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que el Artículo 2 de la Ley Bancaria, establece que solo podrán ejercer el negocio de banca en o desde la República de Panamá, únicamente quienes hayan obtenido la licencia bancaria respectiva y las personas de derecho público a las cuales las leyes autoricen para tal efecto;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos velar porque se mantenga la solidez y eficiencia del sistema bancario, fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como centro financiero internacional y promover la confianza pública en el sistema bancario;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 11, literal I, numeral 5 de la Ley Bancaria, son atribuciones de carácter técnico de la Junta Directiva, fijar en el ámbito administrativo, la interpretación y el alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que si bien en Panamá el nivel de monetización de la economía (relación crédito /PIB) es el más alto de la región, el nivel de bancarización es relativamente bajo;

Que para esta Superintendencia, el desarrollo de una estrategia de inclusión financiera, implica la adopción de diversas medidas tales como la apertura de nuevos canales para que los bancos ofrezcan determinados servicios financieros y nuevos productos de pago, crédito y ahorro que cubran las necesidades de la población de menores recursos y por otro lado el establecimiento de un marco regulatorio basado en riesgos que facilite el desenvolvimiento de estos modelos de negocio y productos innovadores;

Que en otros países la contratación por parte de los bancos de redes de atención al público para la prestación de determinados servicios y operaciones en su nombre, denominados corresponsales no bancarios, ha sido un canal eficaz para alcanzar una mayor profundización de los servicios financieros, permitiéndole a los bancos operar en lugares donde no cuentan con sucursales ni cajeros automáticos y reducir costos transaccionales sin incurrir en riesgos excesivos;

Que la emisión de una reglamentación para la contratación de corresponsales no bancarios le permitirá, a los bancos oficiales y de licencia general que llevan a cabo el negocio de banca en la

¹ Modificado por el Acuerdo No. 11-2015 de 18 de agosto de 2015.

República de Panamá, obtener mayores niveles de eficiencia al operar a menores costos, el descongestionamiento de las sucursales y a su vez tomar una participación más preponderante en la importante tarea de facilitar el acceso a los servicios financieros a segmentos de la población donde la oferta de sus servicios no se ha extendido mediante el establecimiento de sucursales o cajeros automáticos;

Que la prestación de determinados servicios y operaciones, a través de corresponsales no bancarios, requiere la adopción de controles y medidas adecuados para la correcta gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos asociados a la utilización de este canal, que garanticen la seguridad de las transacciones y, de igual manera, para la prevención del uso indebido de los servicios bancarios;

Que la adopción de normas para fomentar la creación de corresponsales no bancarios contribuirá significativamente a incrementar los niveles de bancarización, favoreciendo la incorporación de la población a los servicios bancarios y al desarrollo de la economía nacional;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer los requisitos mínimos que los bancos deben cumplir al momento de contratar corresponsales no bancarios para la prestación de determinados servicios y operaciones en su nombre.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente Acuerdo serán aplicables a los bancos oficiales y a los bancos de licencia general.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS. Los corresponsales no bancarios son personas naturales o jurídicas que funcionan en establecimientos propios o de terceros, conectados con el banco mediante sistemas de transmisión de datos en tiempo real, con los cuales el banco suscribe un contrato para prestar a través de dichas personas, y bajo la responsabilidad del banco, uno o varios de los servicios u operaciones indicados en el artículo 3 y cualesquiera otros autorizados por esta Superintendencia.

Todo corresponsal no bancario deberá desarrollar una actividad comercial principal, de manera que los servicios de corresponsalía ofrecidos constituyan una actividad secundaria frente a la actividad principal.

ARTÍCULO 3.² MODALIDADES DE SERVICIOS. Los bancos solo podrán ofrecer por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

1. Depósitos y retiros en efectivo en cuentas corrientes y de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.
2. Consultas de saldos y movimientos en cuentas de ahorro y corrientes.
3. Consulta de saldos de préstamos u otras facilidades crediticias.
4. Desembolsos por concepto de operaciones de crédito.
5. Pagos en relación con operaciones de crédito.
6. Desembolsos y pagos de programas sociales.
7. Envío y recepción de giros y remesas.
8. Pago de servicios.
9. Retiros con tarjetas de débito.
10. Expedición de estados de cuenta.
11. Servicio de pago o monedero móvil a través de empresas de telefonía, las cuales actuarán como corresponsal no bancario

² Modificado por el Acuerdo No. 11-2015 de 18 de agosto de 2015.

12. Apertura de cuentas de trámite simplificado según las disposiciones existentes en esta materia.
13. Otras operaciones y servicios que autorice esta Superintendencia de Bancos.

Los servicios señalados en los numerales 1,4, 5, 6, 7 y 9 de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por la junta directiva del banco.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicas conectadas con la plataforma tecnológica del banco y registrarse en tiempo real.

ARTÍCULO 4. OTRAS ACTIVIDADES POR CUENTA DEL BANCO: Los servicios que brinden los corresponsales no bancarios, por cuenta del banco, podrán extenderse a las siguientes actividades:

1. Promover, recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el Artículo 3 del presente Acuerdo, incluyendo aquella relativa a la apertura de cuentas bancarias, así como la relacionada con solicitudes de crédito.
2. Ofrecer información a clientes y usuarios, sobre las condiciones y características de los demás servicios y productos financieros que ofrezca el banco con el cual hayan suscrito el respectivo contrato de corresponsalía.

ARTÍCULO 5. TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS. Los servicios ofrecidos por los corresponsales no bancarios deben cumplir con los acuerdos y regulaciones emitidas por esta Superintendencia en materia de transparencia y acceso a la información.

ARTÍCULO 6. RESPONSABILIDADES DEL BANCO. La adopción de la política del banco de operar a través de corresponsales no bancarios recaerá en la junta directiva del banco, así como también la aprobación del modelo operativo para la prestación de servicios y operaciones a través de este canal, descrito en el Artículo 10 del presente Acuerdo.

Los bancos que operen a través de corresponsales no bancarios serán plenamente responsables frente a los clientes y usuarios por las operaciones y servicios prestados a través de estos.

Los reclamos efectuados por consumidores bancarios se regirán de conformidad con lo establecido en el Título VI de la Ley Bancaria y las normas que lo desarrollan.

El banco debe tomar las medidas necesarias para asegurar que el corresponsal no bancario proteja la información confidencial, tanto del banco como de sus clientes, con el fin que la misma no sea revelada intencional o inadvertidamente a personas no autorizadas de conformidad con la Ley.

ARTÍCULO 7. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO. El contrato que los bancos celebren con los corresponsales no bancarios deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. El o los servicios a contratar con el corresponsal no bancario.
2. La tarifa a favor del corresponsal no bancario por parte del banco y la forma de pago.
3. La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente al banco, y la forma en que dicho corresponsal responderá ante el banco, incluyendo entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo.
4. Las obligaciones del corresponsal no bancario entre las cuales deberá hacerse constar:
 - a. Depositar el efectivo recibido de conformidad con el procedimiento establecido por el banco, a fin de mantenerse dentro de los límites aprobados para operar.

- b. Entregar a los clientes y usuarios la constancia de la transacción realizada, la cual deberá ser expedida por la terminal electrónica situada en las instalaciones del corresponsal no bancario y deberá incluir al menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como los nombres del corresponsal no bancario y del banco, respectivamente.
 - c. Cumplir con el manual operativo para corresponsales no bancarios proporcionado por el banco.
 - d. Mantener la confidencialidad bancaria respecto a la información de los clientes que efectúen operaciones en su establecimiento.
 - e. Realizar únicamente los servicios y operaciones que se especifiquen en el contrato y en los horarios que se hayan determinado.
 - f. Informar al banco sobre cualquier anormalidad o irregularidad con la conexión electrónica establecida para la realización de las transacciones autorizadas.
 - g. Velar por la debida conservación y custodia de los equipos dotados por el banco, cuando aplique.
 - h. Identificarse frente al público como “corresponsal no bancario”, especificando los servicios y operaciones que está autorizado a prestar por cuenta del banco contratante.
5. Las prohibiciones para el corresponsal no bancario.
 6. Las causas de terminación de la relación contractual.
 7. Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones y/o limitaciones del servicio que brindará el corresponsal no bancario.

ARTÍCULO 8. PROHIBICIONES A LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS. En el contrato celebrado entre el banco y el corresponsal no bancario, deberán hacerse constar las siguientes prohibiciones al corresponsal:

1. Operar cuando existan circunstancias que impidan la entrega de la constancia de la operación al cliente o usuario.
2. Operar cuando se presente una falla de comunicación que imposibilite que las transacciones se puedan registrar en el sistema del banco.
3. Ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones dimanantes del contrato pactado, sin la expresa aceptación del banco.
4. Realizar algún tipo de cobro al cliente o usuario por las operaciones o servicios que preste por cuenta del banco que no haya sido previamente autorizado por el banco.
5. Adquirir cualquier tipo de obligación o responsabilidad a nombre del banco, para las cuales no esté expresamente autorizado en el respectivo contrato o por las normas de orden general que rigen la operatividad de los corresponsales no bancarios.
6. Superar los límites que le establezca el banco, en cuanto al número de transacciones por cliente, y los montos máximos, los cuales se encuentran previstos en el manual operativo, y que sólo podrán ser modificados por el banco por escrito.
7. Condicionar la realización de las operaciones o prestación de los servicios contratados con el banco a la adquisición de sus propios productos o servicios.

ARTÍCULO 9. IMPEDIMENTOS. Podrá actuar como corresponsal no bancario, cualquier persona natural o jurídica que, a través de instalaciones propias o de terceros, atienda al público, siempre y cuando su régimen legal u objeto social no se lo impida.

No pueden actuar como corresponsales no bancarios los que hubieran sido condenados por delitos contra el patrimonio económico y contra el orden económico.

ARTÍCULO 10. MODELO OPERATIVO. La junta directiva del banco deberá aprobar el modelo operativo que se utilizará para la prestación de determinados servicios y operaciones en su nombre a través de corresponsales no bancarios. El modelo debe contemplar los aspectos administrativos, de control, de seguridad, tecnológicos y de comunicación que garanticen la

adecuada realización de las operaciones y prestación de los servicios al público, el cual deberá considerar como mínimo lo siguiente:

1. Establecer políticas para el perfil, selección y contratación de los corresponsales no bancarios que contemplen aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento, funcionamiento, horarios de atención y capacitación para la adecuada prestación de los servicios que se contraten.
2. Establecer políticas, procedimientos y controles internos para la prevención del uso indebido de los servicios bancarios ofrecidos a través de corresponsales no bancarios.
3. Establecer políticas, procedimientos y controles para la administración de los riesgos asociados a la prestación de servicios a través de corresponsales no bancarios.
4. Establecer el plan de contingencia que se utilizará para reanudar las operaciones ante fallas de los sistemas del banco relacionados en términos generales con los servicios de los corresponsales no bancarios.
5. Establecer medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y público en general acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de corresponsales no bancarios, las medidas de seguridad que deben tomar para su utilización, los datos necesarios que les permitan identificar a los corresponsales no bancarios autorizados, así como las tarifas que cobren por tales servicios, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Acuerdo sobre transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios.
6. Establecer los mecanismos mediante los cuales los clientes o usuarios puedan efectuar las quejas o reclamos relacionados con las operaciones o servicios prestados a través de un corresponsal no bancario.
7. Asegurar que los sistemas y controles informáticos utilizados por los corresponsales no bancarios garanticen y cumplan con los principios de seguridad para la transmisión y el manejo de la información, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
8. Definición de claves de acceso e identificación de los usuarios, así como también la descripción del proceso adoptado por el banco para la identificación y autenticación del cliente para realizar transferencias de fondos, recepción de giros, retiros, consulta de saldos, expedición de estados de cuenta y desembolsos de créditos, a través del corresponsal no bancario.
9. Establecer el límite máximo en cuanto al monto, frecuencia, número de transacciones permitidas por cliente o usuario, o tipo de transacción realizadas ante corresponsales no bancarios, en un período determinado.
10. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios, lo cual incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios.
11. Elaborar un manual operativo para corresponsales no bancarios, el cual debe comprender, como mínimo, conceptos básicos y descripción de las operaciones y servicios bancarios que tienen autorizado realizar; los límites establecidos por el banco en cuanto al número de transacciones por cliente y montos máximos; pasos para la atención de las operaciones y prestación de los servicios por medio de la tecnología de que se trate; especificaciones técnicas del equipo necesario para operar, y una guía rápida para la solución de problemas y teléfonos de contacto en caso de emergencias o fallas operativas.
12. La descripción de los equipos, programas o aplicaciones a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los corresponsales no bancarios y los servidores del banco, el procedimiento para el registro y conservación de la información de las transacciones realizadas y cualquier otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de seguridad de los sistemas.

ARTÍCULO 11. CONTROLES INTERNOS. Los bancos deberán implementar mecanismos de control interno idóneos para la funcionalidad de los corresponsales no bancarios, que provean

niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones y operaciones que se generen.

Las disposiciones del Acuerdo No. 1-2007 de 21 de noviembre de 2007, por medio del cual se establecen normas mínimas de seguridad para las entidades bancarias, no son aplicables a los corresponsales no bancarios.

El banco debe asegurarse que las operaciones llevadas a cabo por medio de corresponsales no bancarios se ajusten al régimen de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo de acuerdo a las normas vigentes.

ARTÍCULO 12. PLATAFORMA TECNOLÓGICA. Con el fin de garantizar que la información de las operaciones realizadas a través del corresponsal no bancario se administre en condiciones de seguridad y calidad, los bancos deberán utilizar una plataforma tecnológica conectada con los terminales electrónicos ubicados en los corresponsales no bancarios, con la capacidad técnica necesaria que garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

ARTÍCULO 13. CAPACITACIÓN AL PERSONAL. Los bancos serán responsables del adiestramiento del personal de los corresponsales no bancarios para desempeñar y ejecutar las funciones y actividades inherentes a la prestación de los servicios acordados, así como también de mantener actualizada dicha capacitación en base a los cambios o modificaciones que el banco lleve a cabo en sus manuales operativos, cuando estos se relacionen con los servicios contratados, cambios o modificaciones en los equipos, programas o aplicaciones, o cuando así lo solicite el corresponsal no bancario por cambios de personal.

Esta capacitación, debe incluir como mínimo, la entrega del manual operativo al corresponsal no bancario en lo que respecta a sus operaciones, la simulación de transacciones, información sobre aspectos generales del banco, objetivos de los corresponsales no bancarios, descripción de las operaciones y servicios bancarios que tienen autorizado realizar y manejo de los equipos.

ARTÍCULO 14. AVISOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CORRESPONSAL NO BANCARIO Y DE OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE. Los bancos tienen la responsabilidad de suministrar al corresponsal no bancario los anuncios o avisos que identifiquen el ofrecimiento de los servicios financieros autorizados, los cuales deberán fijarse en un lugar visible al público. Tales avisos deben mostrar como mínimo, la siguiente información:

1. La denominación "corresponsal no bancario", indicando el nombre del banco contratante y el medio de enlace con el banco en el cual se pueda verificar la información del corresponsal no bancario. Lo anterior sin perjuicio de que el banco pueda utilizar un nombre comercial para este servicio, acompañado de la información antes indicada.
2. Que el banco contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario.
3. Que el corresponsal no bancario no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia.
4. Detalle de los servicios que se encuentra autorizado a brindar.
5. Los límites para la prestación de los servicios financieros que el banco haya establecido, tales como monto por transacción, frecuencia, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción.
6. Cualesquiera tarifa que cobre el banco por los servicios que se ofrecen a través del corresponsal no bancario, cuando aplique.
7. Los horarios para la atención al público en lo que respecta al servicio.
8. Que el banco sólo estará obligado a atender las solicitudes de retiros en efectivo, por medio del corresponsal no bancario, en la medida en que éste cuente con recursos suficientes, sin perjuicio de la exigibilidad de las obligaciones a cargo del banco, las

cuales, en todo caso, deberán ser atendidas oportunamente, a través de su propia red de sucursales u oficinas de atención.

9. Información sobre el medio de contacto con el banco para interponer cualquier queja o reclamo por parte de los clientes o usuarios que utilicen el corresponsal no bancario.

PARÁGRAFO 1: La información a que se refieren los numerales 1 y 2 del presente Artículo, además deberá hacerse constar en la papelería y en el resto de la documentación diligenciada por el corresponsal.

PARAGRAFO 2. Aquellos corresponsales no bancarios, que sean contratados a la vez por varias entidades bancarias, deberán cumplir con el aviso de identificación de que trata este Artículo en lo que respecta a cada uno de esos bancos.

ARTÍCULO 15. AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. Los bancos solicitarán autorización previa a esta Superintendencia para la utilización de corresponsales no bancarios. La solicitud para aprobar el ofrecimiento de servicios y operaciones a través de corresponsales no bancarios deberá remitirse a esta Superintendencia acompañada de lo siguiente:

1. Copia del acta de junta directiva que contenga la decisión del banco de operar a través de corresponsales no bancarios.
2. Modelo operativo utilizado en los corresponsales no bancarios.
3. Modificaciones requeridas a los manuales de organización y funciones, políticas y procedimientos, control de riesgos, auditoría interna, así como las de mejora del sistema de control interno del banco, para incorporar las operaciones con corresponsales no bancarios de ser necesario.
4. Informe elaborado por la unidad de riesgos del banco, que contenga la evaluación de los riesgos asociados a los servicios y operaciones que se brindarían a través del corresponsal no bancario y el establecimiento de las medidas que se tomarán para mitigar los riesgos.
5. Informe que contenga la opinión del auditor interno, respecto a la adecuación de los controles internos implementados para la prestación de servicios y realización de operaciones a través de corresponsales no bancarios.
6. Informe del oficial de cumplimiento del banco respecto a la adecuación de los controles establecidos para la prevención del uso indebido de los servicios bancarios que serán ofrecidos a través de los corresponsales no bancarios.
7. Informe que contenga la descripción del equipo, programa o aplicaciones a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los corresponsales no bancarios y los servidores del banco, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la seguridad informática, confidencialidad, integridad, transferencia y disponibilidad de la información.
8. El modelo de contrato que se suscribirá con los corresponsales no bancarios.

Cuando se trate de modificaciones a los contratos o a la estrategia de negocio previamente aprobada, el banco deberá comunicarlo, antes de su respectiva implementación, a esta Superintendencia, la cual deberá emitir su no objeción.

Igualmente, esta Superintendencia podrá requerir modificaciones en los términos de la autorización por razones justificadas.

ARTÍCULO 16. CANCELACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR CORRESPONSALES NO BANCARIOS. Si esta Superintendencia en sus inspecciones al banco determina que no se han cumplido las políticas, controles y procedimientos internos establecidos por el banco para la funcionalidad de los corresponsales no bancarios o que estos adolecen de deficiencias importantes, dispondrá que sus requerimientos se subsanen en un plazo no mayor de treinta (30) días; en caso contrario, podrá cancelar la autorización concedida.

ARTÍCULO 17. SANCIONES. El incumplimiento de lo dispuesto en los Artículos precedentes se sancionará de acuerdo a lo previsto en el Título IV de la Ley Bancaria.

ARTÍCULO 18. VIGENCIA. El presente Acuerdo comenzará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciocho (18) días del mes de abril de dos mil doce (2012).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Arturo Gerbaud De La Guardia

Félix B. Maduro