

República de Panamá

Superintendencia de Bancos

ACUERDO No. 005-2021
(23 de noviembre de 2021)

“Por medio del cual se modifica el artículo 15 del Acuerdo No. 6-2011”

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 Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con los numerales 1 y 2 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos velar porque se mantenga la solidez y eficiencia del sistema bancario, así como fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de la República de Panamá como centro financiero internacional;

Que de conformidad a los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el sistema bancario, y velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes;

Que de conformidad con el artículo 11, numeral 5 de la Ley Bancaria, corresponde a la Junta Directiva fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que mediante el Acuerdo No. 6-2011, modificado por el Acuerdo No. 9-2014 se establecen los lineamientos sobre banca electrónica y la gestión de riesgos relacionados;

Que en atención a los crecientes fraudes electrónicos a nivel nacional e internacional que prueban constantemente las vulnerabilidades de los canales electrónicos del sector bancario, esta Superintendencia ha considerado importante fortalecer los lineamientos sobre banca electrónica, a fin de que los servicios ofrecidos a los clientes se manejen de una manera más segura, confiable y eficiente en los bancos de la plaza;

Que tomando en consideración los constantes cambios tecnológicos, es de vital importancia para esta Superintendencia velar que las entidades bancarias realicen una adecuada gestión de los riesgos relacionados a la utilización de los canales electrónicos que proporcionan servicios a sus clientes, a fin de procurar una adecuada protección del cliente bancario y, que en consecuencia, las operaciones que estos efectúen a través de los canales electrónicos, se lleven a cabo de una forma más segura y confiable;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de actualizar el artículo 15 del Acuerdo No. 6-2011 con la finalidad de fortalecer algunos lineamientos en la gestión de riesgos de las operaciones realizadas por los bancos, cuando mediante sus canales de banca electrónica se encuentren expuestas operaciones efectuadas por sus clientes, ante el aumento de fraudes electrónicos.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. El numeral 2 del artículo 15 del Acuerdo No. 6-2011 queda así:

“ ...

2. Banca por Internet y Banca Móvil

A nivel de banca por internet y banca móvil, todo banco deberá asegurarse de implementar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad:

- a. Autenticación del banco. Para que el cliente reconozca al banco será necesario contar con al menos las siguientes medidas:
 - a.1. Método digital que le permita al cliente identificar que es el banco al cual corresponde; como certificados digitales, imágenes preseleccionadas por el cliente o equivalentes, antes de que el mismo ingrese su contraseña.
 - a.2. Inmediatamente luego del ingreso debe presentarse el nombre completo del cliente y su última fecha de ingreso al servicio, para la verificación por el mismo.
- b. Autenticación del cliente. Para el acceso a este servicio será necesario contar con las medidas de autenticación siguientes:
 - b.1. Factor de autenticación de categoría 1, el cual deberá cumplir con los siguientes parámetros: debe ser en primera instancia por el banco y luego de posible modificación por el mismo cliente y que contenga como mínimo ocho (8) caracteres alfanuméricos.
 - b.2. Factor de autenticación de categoría 2, el cual deberá cumplir con los siguientes parámetros: implementación de una capa de “validación dinámica” o tecnología y procesos similares que ofrezcan al menos el mismo nivel de seguridad. Este factor será aplicable cuando se trate de transacciones realizadas por el cliente a un tercero ya sea dentro de la misma entidad bancaria o en otra entidad bancaria.

En caso de tratarse de la validación dinámica, el banco deberá contar con un sistema de generación de PIN automatizado con un mínimo de seis (6) dígitos en la generación de los mismos.

El factor de autenticación de categoría 2 podrá ser realizado tanto por dispositivos de hardware como por soluciones de software portables en dispositivos móviles. Este factor será de cumplimiento obligatorio para la realización de transacciones bancarias, y opcional para las consultas que realice un cliente a través de estos canales.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos de lo establecido en el literal b.2., inciso b., numeral 2 del artículo 15 del presente Acuerdo, las entidades bancarias deberán asegurarse que para el proceso de activación del componente de seguridad (soft token) se realice un proceso seguro de autenticación del cliente, para lo cual el banco deberá asegurarse de utilizar los mecanismos de autenticación más seguros, como por ejemplo, el hard token (factor de categoría 2), o el factor de categoría 3 y sus derivados con el nivel de certeza más alto, o pruebas de vida u otros que vayan surgiendo.

Igualmente, para los clientes activos de banca por internet y banca móvil, el banco deberá asegurarse que cualquier cambio vinculado con la información del cliente, como por ejemplo cambios del número del teléfono, correo electrónico, dirección u otros datos sensitivos, contemple en su proceso el factor de autenticación de categoría 2 o categoría 3.

Las entidades bancarias contarán con un plazo hasta el 28 de febrero de 2022 para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente parágrafo.

PARÁGRAFO 2. El banco que a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo solicite autorización para la implementación de nuevos canales electrónicos o para la adición de nuevos servicios a un canal previamente autorizado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 del presente Acuerdo, deberá cumplir con los requerimientos establecidos en el parágrafo 1 del presente numeral, como parte de una buena gestión de los riesgos de los canales electrónicos.

No obstante lo anterior, hasta el 28 de febrero de 2022 la Superintendencia podrá aprobar la utilización de un canal o la adición de nuevos servicios a un canal previamente autorizado, sin embargo, en estos casos el banco deberá asumir los riesgos y costos por las transacciones no reconocidas por sus clientes, como consecuencia de la activación del doble factor de autenticación sin las medidas de seguridad previstas en el parágrafo 1 del presente numeral.

...

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veintitrés (23) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

Luis Alberto La Rocca

Rafael Guardia Pérez

