

### Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo dar seguimiento a nuestros colaboradores respecto al cumplimiento del curso?

El seguimiento individual de los colaboradores es responsabilidad de la entidad o empresa de que se trate. Es importante señalar que cada usuario tiene acceso a la sección de calificaciones, en la cual se puede evidenciar el avance del curso.

2. ¿Los módulos pueden ser enviados para ser cargados en el sistema de la entidad y dar seguimiento desde dicho sistema?

Aclaremos que, debido al cambio de plataforma por parte de la SBP, ya no es posible el envío del curso. Toda vez que la página web de la SBP es de acceso al público en general, pueden acceder a través de una cuenta de correo del banco o una cuenta de correo personal, desde la comodidad de su hogar u oficina

Tomando en cuenta la cantidad de colaboradores, la entidad puede solicitar se le extienda el tiempo para culminar el curso hasta el 31 de diciembre de 2021.

3. ¿Cómo puedo registrarme en el campus virtual?

Ingrese a [www.superbancos.gob.pa](http://www.superbancos.gob.pa), menú lateral, sección Universidad Virtual SBP. Allí encontrará un archivo en formato PDF denominado Manual de inscripción a la Universidad Virtual de la SBP.

Si ya cuenta con un usuario, puede reestablecer la contraseña, ya sea con la información del usuario o con el correo electrónico con el que se registró. No pueden utilizarse ambos datos.

4. No me funciona la clave de matriculación.

La clave de matriculación se utiliza una vez el usuario conste inscrito en la Universidad Virtual. La contraseña para matricular el curso fue enviada a través del correo de soporte y debe escribirse con el mismo formato enviado (mayúsculas cerradas y números). No se deben confundir las credenciales de inicio de sesión de la Universidad Virtual con la clave de matriculación del curso.

5. ¿Dónde encuentro el curso de prevención que debo matricular?

Cuando ingrese a la Universidad Virtual de la SBP, con su usuario y contraseña, podrá ubicar los cursos de prevención en la parte inferior de la página principal, dentro de la categoría “Capacitación Prevención 2021”. Para mayor detalle referirse al Manual de inscripción a la Universidad Virtual de la SBP.

6. No puedo acceder al curso con la clave de matriculación.

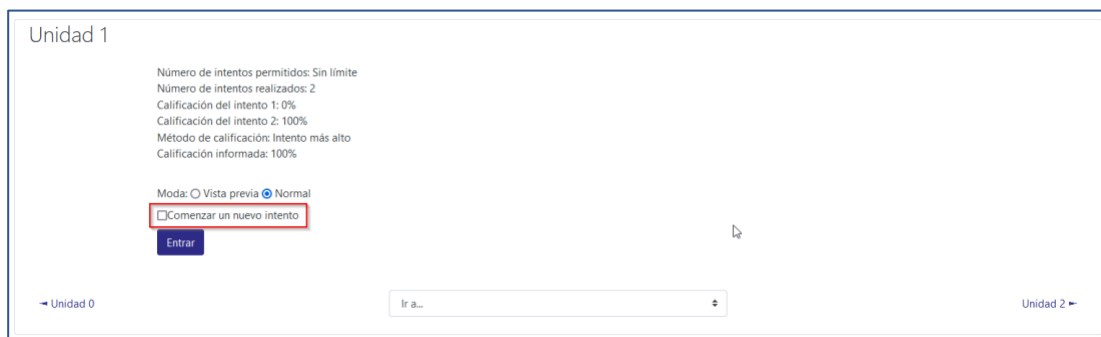
Los bancos y fiduciarias deben acceder al curso “Prevención contra el Blanqueo de Activos -Bancos 2021”.

Las financieras, factoring, leasing deben acceder al curso “Prevención contra el blanqueo de activos -Otros Sujetos 2021”.

Las casas de cambio y remesas deben acceder al curso “Normativa en PBC, FT y FPADM”.

## Superintendencia de Bancos de Panamá

7. Los módulos 1 y 4 no están registrando la calificación  
De acuerdo con verificaciones internas, se identificaron ciertos incidentes con la calificación de los módulos 1 y 4. No obstante, para actualizar la calificación, deben ingresar nuevamente a la unidad (sea 1 o 4), seleccionar el recuadro “Comenzar un nuevo intento” y realizar nuevamente la evaluación (ver la siguiente imagen a manera de referencia).



8. No puedo acceder o registrarme en el curso.  
En caso de inconvenientes, utilice los navegadores “Google Chrome” o “Mozilla Firefox”. No utilizar “Internet Explorer”.
9. No he recibido el correo de confirmación de registro.  
El Departamento de Tecnología de su entidad, debe incorporar como dominio permitido, el dominio `superbancos.gob.pa`; ya que los correos de confirmación y recuperación de contraseñas son enviados por la dirección: `no-reply@superbancos.gob.pa`. Además, debe verificar su bandeja de correos no deseados o bandeja de spam.
10. ¿El curso genera un certificado?  
El curso no genera un certificado; no obstante, sí genera un resultado de acuerdo con las calificaciones producto de las evaluaciones.
11. ¿La SBP nos facilitará el registro de los colaboradores y sus calificaciones?  
La Superintendencia no facilitará reporte. La entidad es responsable de llevar sus propios controles.
12. ¿Si ya realizamos un curso e-learning establecido por el banco, es necesario realizar este curso?  
Sí, debe realizar el curso e-learning que consta en la Universidad Virtual SBP, cuyo propósito es fortalecer el conocimiento y aplicación de las normas de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, tal como lo dispone el artículo 112 de la Ley Bancaria y el Acuerdo 010-2015.
13. ¿Todos los colaboradores deben realizar el curso?  
Todos los colaboradores que están directamente relacionados con las áreas sensibles deben realizar el curso, incluyendo la junta directiva, alta gerencia,

## Superintendencia de Bancos de Panamá

oficiales de cumplimiento, auditores, oficiales de negocio, operaciones, servicio al cliente y sucursales.

14. En el caso de grupos bancarios con diferentes entidades reguladas (fiduciarias, banco, etc.), ¿el completar el curso por una sola vez es válido para todas las entidades reguladas?

Sí, es válido. Se debe tener en cuenta que el curso de bancos y fiduciarias es el mismo, sin embargo, el de los otros sujetos obligados es diferente, por lo cual es importante que las áreas específicas que corresponden a otras actividades obligadas realicen el curso que les aplica.

15. ¿Es requerida una calificación mínima para dar por completada y satisfactoria la realización del curso e-learning?

No es requerida una calificación mínima para aprobar el curso, sin embargo, es importante que el personal cuente con el conocimiento básico por lo que deberán realizar el curso tantas veces como sea necesario.

Si alguno de los puntos mencionados no resuelve la incidencia, podrá contactarse al buzón [moodle@superbancos.gob.pa](mailto:moodle@superbancos.gob.pa), asignado para atender incidencias técnicas.