

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ACUERDO No. 009-2005
(de 19 de octubre 2005)

por el cual se desarrolla la
Tercerización o Outsourcing

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Numeral 1 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 1998, es función de esta 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 No. 9 de 1998, es función de la Superintendencia de Bancos fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como Centro financiero internacional;

Que de conformidad con el numeral 3 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 1998, es función de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el sistema bancario;

Que actualmente, en el ámbito internacional se verifica una tendencia creciente por parte de las entidades bancarias respecto a la utilización de servicios provistos por terceras personas naturales o jurídicas;

Que la tercerización conlleva nuevos riesgos que deben ser considerados por los organismos supervisores al evaluar a las entidades supervisadas.

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 la utilización de los servicios de tercerización (“*outsourcing*”) contratados por las entidades bancarias.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1: ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente Acuerdo serán aplicables a Bancos Oficiales, Bancos de Licencia General, Bancos de Licencia Internacional y Oficinas de Representación, exceptuando las sucursales de Bancos Extranjeros.

ARTÍCULO 2: CONCEPTO DE TERCERIZACIÓN. Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por Tercerización la contratación por parte del Banco de terceras personas (naturales o jurídicas), incluyendo a las empresas del Grupo Económico del cual el Banco forma parte, para desarrollar y llevar a cabo actividades, funciones o procesos que caen dentro del ámbito de sus actuaciones legales.

En ningún momento las entidades bancarias podrán tercerizar actividades o procesos sensibles y significativos del Negocio de Banca de conformidad a lo establecido en el Numeral 16 del Artículo 3 del Decreto Ley No. 9 de 1998.

Las entidades bancarias tampoco podrán tercerizar actividades, funciones o procesos que no se enmarcan dentro del ámbito de sus actuaciones legales.

ARTÍCULO 3: Las entidades bancarias podrán tercerizar sin solicitar autorización a la Superintendencia de Bancos, las siguientes actividades:

1. Actividades de Tipo Administrativo: planillas, compras, facturación, selección de personal, capacitación, recursos humanos, entre otros.
2. Servicios Generales: vigilancia, limpieza, seguridad, mantenimiento y reparación, mensajería, servicios públicos entre otros.
3. Actividades de Mercadeo: investigación de antecedentes crediticios, oferta de productos y servicios bancarios, referencia de clientes, diseño de campañas publicitarias, entre otros.
4. Distribución y Logística.
5. Transporte de valores.
6. Servicios de arrendamiento de flota de transporte.
7. Centros de Llamada.
8. Obtención de entrenamiento especial.
9. Cualquier otra actividad autorizada por la Superintendencia a los Bancos mediante Circular.

ARTÍCULO 4: AUTORIZACIÓN PREVIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. Con excepción de las actividades que se mencionan en el artículo anterior, todo contrato de tercerización requerirá autorización de la Superintendencia de Bancos. El análisis de la solicitud de autorización se realizara en un término no mayor de treinta (30) días hábiles, y hasta tanto la entidad bancaria no sea notificada de la decisión adoptada, no podrá llevar a cabo la tercerización solicitada.

Las tercerizaciones que se realicen entre bancos establecidos en la plaza no requerirán de autorización, no obstante deberán ser notificadas a esta Superintendencia antes de su inicio.

ARTÍCULO 5: REQUISITOS MÍNIMOS. Los Bancos deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos al solicitar la autorización para tercerizar sus actividades:

1. Establecer políticas detalladas o criterios específicos para las evaluaciones y toma de decisiones relacionadas a la tercerización;
2. Analizar y evaluar su factibilidad;
3. Desarrollar, implementar y supervisar programas efectivos para la administración continua y adecuada de todos los riesgos inherentes a la tercerización de la actividad o proceso;
4. No disminuir ni menoscabar su capacidad para cumplir cabalmente las obligaciones con sus clientes y ente regulador;
5. Satisfacer las obligaciones con la Superintendencia de Bancos relacionadas con la supervisión efectiva. En este sentido, la tercerización no debe interferir con la capacidad del Banco para cumplir los requerimientos regulatorios;
6. Efectuar el proceso de diligencia debida respecto al proveedor, y verificar que cuenta con la solidez financiera necesaria, reputación, políticas y controles para el manejo de riesgos inherentes al banco y la habilidad para cumplir con sus obligaciones;

7. Las relaciones entre la entidad bancaria y el proveedor deben estar regidas por un contrato escrito que describa claramente todos los aspectos relevantes del acuerdo de prestación de servicios, incluyendo los derechos, garantías, responsabilidades y expectativas de ambas partes;
8. Establecer y mantener, en conjunto con el proveedor del servicio, planes de contingencia relacionados con la actividad o proceso, incluyendo planes de recuperación en caso de desastres y las pruebas periódicas pertinentes a los sistemas de apoyo del proveedor;
9. Requerir al proveedor del servicio que proteja y mantenga la debida reserva sobre toda la información confidencial que le sea proporcionada, tanto de la entidad bancaria como de sus clientes;
10. Un plan alternativo viable para el supuesto de cesación de servicios del proveedor.

ARTÍCULO 6. SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y OPERACIONES TERCERIZADAS. La auditoría interna y externa del banco deberán ejercer un control eficiente sobre las actividades tercerizadas, para lo que deberán tener acceso a la información relevante.

ARTÍCULO 7: RESPONSABILIDADES. La elección de la alternativa de tercerización no libera a las entidades bancarias de sus responsabilidades presentes y futuras en relación al cumplimiento de las disposiciones del Decreto Ley No. 9 de 1998 y su normativa complementaria. Así mismo, el Banco deberá asegurarse que la tercerización no afectará la supervisión efectiva ejercida por parte de esta Superintendencia de Bancos.

La tercerización no exime al Banco de sus obligaciones y responsabilidades propias.

Adicionalmente, el Banco deberá mantener actualizada y a disposición de la Superintendencia de Bancos toda la información concerniente a las actividades y procesos tercerizados, para cuando esta así lo requiera.

ARTÍCULO 8: CONFIDENCIALIDAD. La entidad bancaria debe tomar las medidas adecuadas para asegurarse que el proveedor del servicio proteja la información confidencial, tanto del Banco como de sus clientes, a fin de que la misma no sea revelada intencional o inadvertidamente a personas no autorizadas de conformidad a la legislación panameña.

ARTÍCULO 9: CONTRATO DE TERCERIZACIÓN. En aquellos casos en que la actividad tercerizada requiera autorización de ésta Superintendencia, el contrato o acuerdo de tercerización que celebre el Banco con la empresa deberá contener en sus cláusulas, como mínimo, los siguientes conceptos:

1. Todos los datos que permitan la identificación del tercero contratado.
2. Naturaleza y alcance de la actividad objeto del contrato. El contrato debe definir claramente las actividades que serán tercerizadas, su frecuencia, contenido y lugar donde se presta el servicio.
3. Identificación y propiedad de los activos relacionados al arreglo de tercerización, lo que incluye documentación, datos, hardware, software, entre otros.
4. El compromiso de confidencialidad por parte de la empresa contratada, que incluya un reconocimiento expreso por parte del proveedor del servicio respecto al deber de reserva bancaria establecido en el Decreto Ley No. 9 de 1998.
5. El contrato debe permitir a la entidad bancaria el acceso a los registros e información del servicio que procesa el proveedor y que tengan relación directa con la actividad tercerizada.
6. El contrato debe establecer el monitoreo y evaluación continua por parte de la entidad bancaria hacia el proveedor del servicio.

7. En los casos de subcontrataciones por parte del proveedor del servicio, se requerirá aprobación previa de la entidad bancaria.
8. Garantías, Seguros y Planes de Contingencia, cuando aplique.

ARTÍCULO 10: SANCIONES. En caso de incumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo, se aplicarán las sanciones establecidas en el Artículo 137 del Decreto Ley No. 9 de 1998.

ARTÍCULO 11: VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a los seis (6) meses a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los diecinueve (19) días del mes de octubre de dos mil cinco (2005).

EL PRESIDENTE,
Jorge W. Altamirano-Duque M.

EL SECRETARIO,
Antonio Dudley A.