

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPITULO NOVENO: REGLAS RELATIVAS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO A TRAVES DE CORRESPONSALES

1. Reglas relativas a los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales:

1.1. Instrucciones especiales para la realización de las distintas operaciones previstas en el artículo 2 del Decreto 2233 de 2006.

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 2233 de 2006, los establecimientos de crédito deberán tener en cuenta, en el diseño de sus esquemas para operar a través de corresponsales, como mínimo, las siguientes reglas:

- Depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término/ Consulta de saldos en cuentas corrientes y de ahorros / Expedición de extractos

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 3 del Decreto 2233 de 2006, la apertura de las cuentas corrientes y de ahorros y la constitución de depósitos a término se hará en la agencia o sucursal a la cual se encuentre asignado el respectivo corresponsal, a menos que el cliente manifieste expresamente, por escrito, su voluntad de que la apertura o constitución se haga en una agencia o sucursal diferente a la asignada.

El establecimiento de crédito debe adoptar las medidas necesarias encaminadas a impedir que el corresponsal, por cualquier medio, tenga acceso directo a la información de las cuentas de los clientes de la institución financiera.

- Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito

El establecimiento de crédito debe adoptar las medidas necesarias para asegurarse de que el desembolso del crédito se realice efectivamente al cliente de la institución financiera o a quien éste autorice.

- Recolección y entrega de documentación

En desarrollo de lo dispuesto en el Parágrafo primero del artículo 2 del Decreto 2233, el establecimiento de crédito debe asegurarse de que esta labor esté asociada a los servicios prestados a través del corresponsal.

- Promoción y publicidad de servicios

Para efectos de lo dispuesto en el Párrafo segundo, Parágrafo primero del artículo 2 del Decreto 2233, se recuerda a los establecimientos de crédito que son los únicos responsables de que las actividades de promoción y publicidad se adelanten conforme a las disposiciones establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y a los instructivos expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2. Normas relacionadas con la administración de los riesgos implícitos en la prestación de servicios a través de corresponsales

- Administración del riesgo operativo

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 2233 de 2006, los establecimientos de crédito deben establecer un sistema de administración de riesgos operativos, que deberá cumplir como mínimo las siguientes condiciones:

Antes de la celebración del contrato con el corresponsal, los establecimientos de crédito deben identificar los riesgos que conlleva la prestación de sus servicios a través de este mecanismo. Una vez identificados los riesgos, debe iniciarse su gestión con el propósito de mitigarlos. Así mismo, ajustar sus manuales de funciones, manuales de procesos y procedimientos, planes estratégicos, planes de continuidad del negocio, planes de contingencia y mapas de riesgo.

De igual forma, el establecimiento de crédito debe complementar sus mecanismos de control interno, con el fin de ajustarlos a las nuevas condiciones que se presentan con ocasión de la prestación de sus servicios a través de corresponsales, involucrando a los organismos de control establecidos en la estructura organizacional.

Además y en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 6, numeral 1, del Decreto 2233 de 2006, los establecimientos de crédito deben adoptar políticas y establecer procedimientos para la selección, vinculación, capacitación, realización de pruebas que acrediten la suficiencia de la capacitación impartida, operación y desvinculación de los corresponsales contratados para la prestación de los servicios a que hace referencia el Decreto en mención. Dichas políticas deben ser aprobadas por la junta directiva u órgano que haga sus veces, y los procedimientos por éstos o por quienes ellos deleguen y, en ambos casos, mantenerse actualizados y estar a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En desarrollo de lo anterior y con el propósito de asegurar que los servicios prestados a través de los corresponsales se brinden bajo los estándares de calidad predeterminados por el establecimiento de crédito, se deberá contemplar una fase de acompañamiento por parte del establecimiento de crédito, al inicio de la operación de cada corresponsal, así como la disposición de los medios locales y remotos que le suministren la ayuda y el soporte necesarios para la prestación de los servicios convenidos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el caso previsto en el numeral 10 del artículo 3 del Decreto 2233 de 2006, si el corresponsal se apropia indebidamente del efectivo recibido de los clientes y usuarios, el establecimiento de crédito debe constituir una provisión de un valor del 100% del valor de dicha exposición.

- Reglas relativas a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Los establecimientos de crédito deberán cumplir estrictamente con la obligación prevista en los artículos 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero "Prevención de actividades delictivas"

En relación con las medidas a que hace referencia el artículo 3, numeral 4 del Decreto 2233 de 2006, los establecimientos de crédito deberán desarrollar los mínimos previstos en el Capítulo XI, Título I de la Circular Externa 007 de 1996, para lo cual deberán hacer los ajustes en los procedimientos internos y manuales a que hubiere lugar, sometiéndolos a la aprobación de los órganos sociales correspondientes.

1.3. Características tecnológicas mínimas de los terminales electrónicos

En desarrollo del párrafo segundo del artículo 2º del Decreto 2233 de 2006, a continuación se definen las características que deben tener los terminales a través de los cuales podrán operar los corresponsales contratados por los establecimientos de crédito para la prestación de sus servicios.

El terminal comprende la unidad central de procesamiento (CPU), la pantalla, el teclado, la impresora y el dispositivo de comunicaciones para conectar el equipo, directa o indirectamente, con el establecimiento de crédito. Adicionalmente, podrá contar con otros elementos tales como: el teclado en el cual los clientes digitan sus claves (PIN Pad), lector(es) de tarjeta(s), lectores ópticos, lectores de código de barras, elementos de identificación biométricos, entre otros, que complementen la funcionalidad del terminal y garanticen la realización de transacciones seguras.

Con el fin de lograr que la información de las operaciones realizadas a través de corresponsales se administre en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia, el terminal, propio o de un tercero, debe cumplir cuando menos con las siguientes características:

- Realizar las operaciones en línea y en tiempo real con la plataforma tecnológica del establecimiento de crédito.
- Contar con mecanismos de identificación que permitan verificar, automáticamente, que se trata de un equipo autorizado para prestar los servicios financieros contratados con los corresponsales.
- Disponer de mecanismos que impidan la captura de la información de las transacciones realizadas para fines diferentes a los autorizados en el Decreto 2233 de 2006 y en el contrato suscrito con el corresponsal.
- A partir del 1 de Julio de 2007, todos los terminales deberán ser equipos de propósito específico.
- Transmitir la información acerca de las transacciones realizadas, desde el terminal hasta la plataforma tecnológica del establecimiento de crédito, en forma cifrada, utilizando algoritmos con llaves de por lo menos 128 bits.
- En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 2233, en toda transacción el terminal debe generar automáticamente la impresión del soporte correspondiente y entregarse al cliente. Por ende, ante la falta de insumos o fallas técnicas que impidan la expedición del comprobante, no podrá prestarse ningún servicio a través del corresponsal.
- Además de las condiciones previstas en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 2233 de 2006, los comprobantes de las operaciones deben contener: la identificación de la (s) cuenta (s) involucradas en la transacción y la identificación del terminal. El comprobante podrá contar con un mecanismo de control que permita verificar la autenticidad de la transacción realizada.
- En toda transacción no exitosa debe generarse el comprobante para el cliente o usuario en el que se documente su no realización.
- Permitir su manejo bajo diferentes perfiles de usuario para su administración, mantenimiento y operación.

Además, los medios electrónicos que se utilicen para la prestación de servicios a través de corresponsales deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Los sistemas utilizados por los corresponsales deben garantizar que las transacciones realizadas cumplen los principios de atomicidad, consistencia, aislamiento y durabilidad.
- Para los servicios de transferencia de fondos, recepción de giros, retiros, consulta de saldos, expedición de extractos y desembolsos de créditos, los usuarios deberán identificarse a través de un sistema de autenticación que combine cuando menos dos de estos tres factores : algo que se tiene, algo que se sabe, algo que se es.
- Los establecimientos de crédito deben disponer, directa o indirectamente de centros de administración y monitoreo de los terminales utilizados por sus corresponsales, así como para la atención y ayuda requerida por éstos para la prestación de sus servicios.
- Los establecimientos de crédito deben disponer de un registro detallado de todos los eventos (exitosos y fallidos) realizados en los terminales de sus corresponsales.
- Los establecimientos de crédito, deben contar con políticas y procedimientos para el alistamiento, transporte, instalación, mantenimiento y administración de los terminales de sus corresponsales, así como para el retiro del servicio de las mismas.
- Los establecimientos de crédito y sus corresponsales deben operar con sistemas de información que permitan realizar las transacciones bajo condiciones de seguridad, es decir, integridad, confiabilidad, confidencialidad, disponibilidad y no repudio por parte del corresponsal.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.4. Condiciones de idoneidad moral, infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales

Los establecimientos de crédito deberán examinar y evaluar la idoneidad moral del corresponsal y serán los directos responsables de la prestación del servicio a través de los corresponsales, por lo tanto, deberán instruir claramente al corresponsal acerca de los lineamientos que le permitan mantener una adecuada infraestructura física, técnica y de recursos humanos.

Así mismo, serán directamente responsables ante la Superintendencia Financiera por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 2233, fundamentalmente en lo relacionado con el artículo 53, numeral 5º, inciso 3º, literales a), b), c) y d) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Para efectos de establecer la idoneidad moral del corresponsal, cuando se trate de personas naturales, o de los representantes legales y revisores fiscales, cuando se trate de personas jurídicas, el establecimiento de crédito realizará las averiguaciones pertinentes, tales como solicitud de antecedentes penales, administrativos y disciplinarios.

Para la realización de transacciones que requieran del uso de la tarjeta del cliente, el lector debe estar a su alcance con el fin de que éste no pierda de vista el plástico. Así mismo, el Pin Pad sólo debe ser visible por el cliente al momento de digitar su clave.

1.5. Contratos con los corresponsales

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Decreto 2233, los establecimientos de crédito deberán enviar a la Superintendencia Financiera de Colombia para su aprobación, de forma previa a su celebración, los modelos de contratos con los corresponsales, así como cualquier modificación a los mismos, junto con la siguiente información:

- Descripción de las características técnicas de los terminales con las cuales operará.
- Infraestructura de comunicaciones que soportará la red de corresponsales.
- Medidas de seguridad que protegerán la información de las transacciones realizadas.
- Recursos dispuestos para la operación de los centros de administración, monitoreo y soporte.
- Descripción del proceso adoptado por el establecimiento de crédito para la identificación y autenticación del cliente para realizar transferencias de fondos, recepción de giros, retiros, consulta de saldos, expedición de extractos y desembolsos de créditos, a través de corresponsal.
- Procedimiento adoptado para el registro y conservación de la información de las transacciones realizadas y los eventos asociados a la operación de los terminales.
- Diseño del punto de atención previsto para la prestación del servicio a través del corresponsal, en donde se distinga que se trata de un punto autorizado por el establecimiento de crédito.
- Identificación de los riesgos operativos y tecnológicos asociados a la prestación del servicio a través del corresponsal y las medidas adoptadas para su mitigación.
- Certificación suscrita por el representante legal en la cual conste que el establecimiento de crédito cumple con la obligación de contar con los manuales a que alude el numeral 1.2. de este Capítulo y con las políticas y procedimientos para el alistamiento, transporte, instalación, mantenimiento y administración de los terminales de sus corresponsales, así como para el retiro del servicio de los mismos.

1.6. Información a los clientes y usuarios.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 2233 de 2006, el establecimiento de crédito deberá además diseñar una estrategia que le permita informar a los clientes y usuarios, con claridad, con el detalle y en los términos previstos en dicho artículo, las características del servicio prestado a través de los corresponsales, las operaciones realizadas a través de estos, las medidas de seguridad que deben tomar para la realización de transacciones, los datos necesarios que le permitan identificar a los corresponsales autorizados y los medios a través de los cuales podrá comunicar al establecimiento de crédito cualquier falla o irregularidad en la prestación del servicio.