**Resolución**

01 de setiembre de 2020

SGF-3004-2020

SGF-PUBLICO

**Dirigida a:**

* **Bancos Comerciales del Estado**
* **Bancos Creados por Leyes Especiales**
* **Bancos Privados**
* **Empresas Financieras no Bancarias**
* **Otras Entidades Financieras**
* **Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito**
* **Entidades Autorizadas del Sistema Financiera Nacional para la Vivienda**

**Asunto:** Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios.

El Superintendente de Entidades Financieras interino,

**Considerando que:**

1. el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante el Artículo 5 de la Sesión 1593-2020 del 20 de julio 2020 aprobó el *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios;*
2. de conformidad con **Disposición final primera. Lineamientos o acuerdos del Superintendente** del *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios*, establece que le corresponde al Superintendente emitir los Lineamientos Generales necesarios para la aplicación de dicho reglamento;
3. de conformidad con el Artículo 131, inciso b) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley N° 7558, corresponde al Superintendente tomar las medidas necesarias para ejecutar los acuerdos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

**Por tanto, dispone:**

Emitir los *Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios*, de conformidad con el siguiente texto:

***Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios***

**Objetivo:** Indicar aspectos generales que definen la expectativa de la Superintendencia sobre sanas prácticas para la realización de operaciones y la prestación de sus servicios por medio de corresponsales no bancarios.

1. **Modelo operativo de negocio.**

Las entidades financieras supervisadas que implementen modelo operativo de negocio para la realización la prestación de sus servicios por medio de corresponsales no bancarios, definirá dicho modelo en función del volumen, alcance y tipo de operaciones y servicios. Las entidades pueden considerar los siguientes aspectos:

* 1. El sistema de registro de las transacciones;
	2. La gestión integral de riesgos asociada a la prestación de los servicios y operaciones;
	3. El tipo de operaciones y servicios que se prestarán;
	4. Los límites de monto por operación y número de transacciones que los clientes puedan realizar por medio de los corresponsales no bancarios;
	5. El perfil de las personas físicas o jurídicas que podrán desempeñarse como corresponsales no bancarios;
	6. Los mecanismos para garantizar la prestación de los servicios a los clientes y usuarios, que incluyen, al menos, los recursos aportados por la entidad financiera supervisada a los corresponsales no bancarios, así como controles para verificar el cumplimiento por parte de los corresponsales de las disposiciones establecidas por las entidades financieras supervisadas;
	7. Lineamientos operativos para la prestación de servicios mediante los corresponsales no bancarios, entre ellos:
		+ 1. la estrategia de la entidad financiera supervisada para el uso de corresponsales no bancarios;
			2. criterios para determinar límite de monto y de número de transacciones permitidas a los corresponsales no bancarios y a los clientes y usuarios;
			3. los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios;
			4. manual operativo para corresponsales no bancarios que incluya, conceptos básicos de las operaciones autorizadas; descripción de las operaciones y servicios autorizados a realizar; pasos para la atención de éstas;
			5. especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y, guía para la solución de problemas y teléfonos de contacto en casos de emergencias o fallas operativas.
1. **Responsabilidades de las entidades financieras supervisadas**

La Superintendencia espera que las entidades financieras supervisadas gestionen los riesgos derivados de este modelo de negocio, a partir de un marco de responsabilidades y prohibiciones del Corresponsal no Bancario, que sea consistente con el apetito al riesgo de la entidad y que asegure el cumplimiento del ordenamiento jurídico que le es aplicable.

Entre otros aspectos, y de acuerdo con el modelo de negocio adoptado, se espera que dicho marco de responsabilidad y prohibiciones desarrolle los siguientes aspectos esenciales:

* 1. Que sus corresponsales no bancarios cuenten con la debida idoneidad, infraestructura física, técnica y de recursos humanos para efectuar la prestación de los servicios contratados.
	2. Proveer a sus corresponsales no bancarios, por ellas mismas o a través de terceros, tecnología de información de uso exclusivo, documentación, soporte, capacitación y medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente las operaciones y servicios contratados.
	3. Establecer mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones, realizadas por medio de corresponsales no bancarios.
	4. Vigilar por el cumplimiento del marco de responsabilidades y prohibiciones del corresponsal no bancario.
	5. Implementar los controles para que el efectivo recaudado en ejercicios de la operación de corresponsalía no se utilice para desarrollar actividades que favorezcan intereses propios y ajenos al ejercicio como corresponsal.
1. **Divulgación de productos, servicios y términos**

Se espera que la entidad financiera supervisada implemente un sistema de divulgación de productos, servicios y términos en las instalaciones de los corresponsales no bancarios, por cuyo medio se informe a sus clientes y usuarios, como mínimo, la siguiente información:

* 1. El nombre de la entidad financiera con la que el corresponsal no bancario suscribió el contrato de corresponsalía, y que ese establecimiento opera como corresponsal no bancario de esa entidad;
	2. Que la entidad financiera supervisada es plenamente responsable frente a los clientes por las operaciones y servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;
	3. Que el corresponsal no bancario no está autorizado para realizar operaciones y prestar servicios no bancarios por cuenta propia;
	4. Las operaciones y servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario;
	5. Los horarios para la atención al público;
	6. Los límites que se hayan establecido, por ejemplo, para el monto por operación y número de transacciones por cliente; o el tipo de transacciones;
	7. La forma de contactar a la entidad financiera supervisada y los mecanismos para atender y resolver de manera diligente y oportuna, las quejas o reclamos de los clientes;
	8. La información a la que se refieren los incisos a) y b), ubicación geográfica y número de teléfono, se incluirá en el comprobante emitido al cliente o usuario, y en general, en la documentación que utilice el corresponsal no bancario, que esté relacionada con las operaciones financieras permitidas por la entidad.
1. **Contrato de corresponsalía**

En el contrato de corresponsalía deben estar explícitas las obligaciones entre las partes para la prestación de los servicios en beneficio y protección de clientes y usuarios.

La Superintendencia espera que en función de los servicios y operaciones que se admitan en el modelo de negocio, el marco de gestión de riesgos y el volumen de transacciones; el contrato desarrolle los siguientes aspectos esenciales, además de lo indicado en el artículo 5 del *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios*:

* 1. El horario de atención al público del corresponsal no bancario;
	2. La obligación de la entidad supervisada de capacitar al corresponsal no bancario o establecer los mecanismos de capacitación para que éste realice las operaciones y preste los servicios acordados adecuadamente, y que garanticen que se mantenga la capacitación durante la ejecución del contrato, cuando se produzca algún cambio en el mismo o en los lineamientos operativos;
	3. Los canales y procedimientos que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con la entidad financiera en caso de cualquier requerimiento relacionado con los servicios de corresponsalía que brinda;
	4. La disponibilidad de infraestructura física y recurso humano que deberá establecer el corresponsal no bancario para realizar las operaciones y prestar los servicios; así como para asegurar la prestación continua del servicio; operaciones y servicios para los que se faculta al corresponsal no bancario;
	5. Plazo del contrato;
	6. Las cláusulas de suspensión y terminación del contrato con el corresponsal no bancario, así como sus consecuencias jurídicas de incumplir con sus responsabilidades como corresponsal no bancario incluidas las obligaciones de divulgación de información sobre sus servicios y las condiciones bajo la cuales se brindan estos servicios;
	7. La descripción técnica de los terminales electrónicos situados en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia. Asimismo, en caso de que se brinden servicios mediante una terminal aportada por el corresponsal no bancario, se debe detallar el tipo de conexión segura de internet a través de la cual el corresponsal no bancario tendrá acceso a la información de la entidad supervisada, para la prestación de los servicios autorizados a brindar;
	8. En el evento de que el corresponsal no bancario opere con varias entidades financieras, los mecanismos que aseguren la debida diferenciación de los servicios prestados por cada supervisado, así como la obligación del corresponsal no bancario de abstenerse a realizar actos de discriminación o preferencia entre las distintas entidades supervisadas o que impliquen competencia desleal entre los mismos;
	9. Los mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones por medio de corresponsales no bancarios, especificando el medio oficial de recepción de los mismos, así como los mecanismos para resolver las disputas que pudieran surgir entre la entidad y el corresponsal no bancario;
	10. Responsabilidades, obligaciones y prohibiciones del corresponsal no bancario y de la entidad supervisada;
	11. Las disposiciones que las partes establecen sobre la administración del efectivo del corresponsal no bancario, y la forma de cubrir los riesgos del manejo de efectivo;

**Vigencia**:

Estos lineamientos rigen una vez que entre en vigencia el *Reglamento sobre operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios*, Acuerdo SUGEF 26-20, el 4 de febrero de 2021.

Atentamente,



José Armando Fallas Martínez

Superintendente General a.i.

JSC/GAA/gvl\*