

## **ACUERDO SUGEF 26-20**

### **REGLAMENTO SOBRE LAS OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS REALIZADOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS**

Reglamento aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 5 del acta de la sesión 1593-2020 del 20 de julio 2020. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 191 del 3 de agosto de 2020. Este reglamento entra en vigencia a partir del 4 de febrero de 2021.

<b>Versión</b>	<b>Fecha de actualización</b>
2	3 de setiembre de 2020

## Contenido

CONSIDERANDOS .....	3
CAPÍTULO I.....	5
Disposiciones generales.....	5
Artículo 1. Objeto .....	5
Artículo 2. Alcance.....	5
Artículo 3. Definiciones .....	5
CAPÍTULO II.....	6
Disposiciones específicas.....	6
Artículo 4. Política sobre corresponsales no bancarios.....	6
Artículo 5. Contrato de corresponsalía no bancaria.....	7
Artículo 6. Registro de las operaciones de corresponsalía y comprobante de las operaciones y servicios .....	8
Artículo 7. Divulgación de información.....	8
Artículo 8. Confidencialidad .....	8
Artículo 9. Prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.....	8
Artículo 10. Sanciones.....	9
Disposición transitoria única .....	9
Disposición final primera. Lineamientos o acuerdos del Superintendente.....	9
Disposición final segunda. Entrada en vigor .....	9
HISTORIAL DE VERSIONES.....	17

## CONSIDERANDOS

### Considerando que:

- A. El literal c, del artículo 131, de la *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558*, establece como parte de las funciones del Superintendente General de Entidades Financieras, proponer al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), para su aprobación, las normas que estime necesarias para el desarrollo de las labores de fiscalización y vigilancia.
- B. El literal n, aparte vi), artículo 131, de la Ley 7558, faculta al Superintendente General de Entidades Financieras para proponer al CONASSIF, normas para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas, con el fin de salvaguardar los intereses de los depositantes, los usuarios de los servicios financieros y la colectividad en general.
- C. El artículo 5 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley 1644, establece que “... *establecer sucursales, agencias u oficinas, así como designar corresponsales en cualquier lugar del territorio de la República*”.
- D. Es de interés público propiciar que la ciudadanía tenga acceso a servicios financieros formales y al uso de los sistemas de pago para lograr su inserción en las actividades productivas, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar colectivo. Esto se logra, en parte, con la incorporación de mecanismos novedosos de prestación de los servicios financieros y de pago, en zonas geográficas habitualmente con poca atención.
- E. La experiencia internacional ha evidenciado que la implementación de la figura de corresponsales por parte de las instituciones financieras, como canal alternativo para la prestación de sus servicios, constituye una eficiente herramienta de inclusión financiera; cuya efectiva potenciación representa un objetivo de los reguladores y supervisores del sistema financiero nacional.
- F. Es necesario fomentar modelos de negocio que se ajusten a la expansión de los servicios financieros pero, al mismo tiempo, implementar mecanismos de protección para los clientes y usuarios de dichos modelos de negocio.
- G. Es necesario contar con un marco regulatorio congruente con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales en la materia; lo que incluye aspectos relacionados con la gestión de los riesgos que deben administrar las

entidades financieras, tanto riesgos de tipo operativo, como riesgos en materia de prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- H. Es responsabilidad de las entidades supervisadas elaborar e implantar políticas y sistemas de control que les permitan manejar adecuadamente sus riesgos y conocer en forma fehaciente a sus clientes.
- I. La recomendación 17 de las 40 Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional y sus Notas Interpretativas señala que los países pueden permitir a las entidades financieras supervisadas que deleguen en terceros algunas de las medidas de debida diligencia en el conocimiento de los clientes; siempre y cuando la responsabilidad final de la debida diligencia en el conocimiento de los clientes permanezca en la entidad supervisada que delega.
- J. Es necesario establecer las condiciones mínimas para propiciar un marco de transparencia que facilite a los clientes y usuarios de los productos y servicios ofrecidos a través de los corresponsales no bancarios.
- K. El CONASSIF mediante artículo 13 del acta de la sesión 1494-2019 del 8 de abril de 2019, dispuso remitir en consulta el *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales*. Al término de la consulta se hizo un análisis de los comentarios y las observaciones recibidas y se modificó el texto en lo que se consideró pertinente.

**dispuso en firme:**

aprobar el *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios*, Acuerdo SUGEF 26-20 de conformidad con el siguiente texto:

## **Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios**

### **CAPÍTULO I Disposiciones generales**

#### **Artículo 1°- Objeto**

El presente Reglamento tiene como objeto establecer un marco general de sanas prácticas para la realización de operaciones y la prestación de servicios por medio de corresponsales no bancarios.

#### **Artículo 2°- Alcance**

Este Reglamento es aplicable a las entidades financieras supervisadas por SUGEF que realicen operaciones y presten servicios mediante corresponsales no bancarios dentro del territorio nacional.

#### **Artículo 3°- Definiciones**

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) **Corresponsal no bancario:** Persona física o jurídica que ejerce actos de comercio en Costa Rica, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales las entidades financieras supervisadas suscriben un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de las entidades financieras, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este Reglamento. Los corresponsales no bancarios son considerados como un canal de las entidades financieras supervisadas que ejercen esas actividades en forma complementaria a las de su actividad comercial principal;
- b) **Cliente:** Persona física o jurídica que mantiene una relación contractual con una entidad financiera supervisada, para la realización de una o varias operaciones pasivas o activas y de servicios;
- c) **Modelo operativo de negocio:** Marco de referencia que la entidad financiera supervisada utiliza para gestionar sus productos y servicios a los clientes y usuarios;

- d) **Transacciones:** Servicios y operaciones financieras realizadas por medio del corresponsal no bancario; y
- e) **Usuario:** Persona física o jurídica que no es cliente de una entidad financiera supervisada, pero hace uso de los servicios que ésta presta al público en general, para realizar operaciones, que no representan un riesgo relevante de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, según el análisis de riesgo de la entidad financiera supervisada.

Otros términos utilizados en este Reglamento se entienden según sus definiciones contenidas integralmente en el marco de regulación vigente.

## **CAPÍTULO II**

### **Disposiciones específicas**

#### **Artículo 4°- Política sobre corresponsales no bancarios**

La entidad financiera supervisada, de acuerdo con su apetito al riesgo, debe emitir una política sobre corresponsales no bancarios, debidamente aprobada por el Órgano de Dirección, la cual debe incluir, al menos, lo siguiente:

- a) el modelo operativo de negocio;
- b) los lineamientos generales en materia de segmentos de mercado que se atenderán a través de esta figura;
- c) criterios de selección y de cancelación de la contratación de los servicios de corresponsalía;
- d) gestión de riesgos asociados a la prestación de servicios o realización de operaciones por este medio;
- e) criterios para definir los porcentajes o montos por comisiones a pagar a los corresponsales por la prestación de servicios;
- f) los conflictos de interés o las situaciones que impidan la contratación de corresponsales no bancarios y las medidas para mitigar los riesgos asociados a estos factores;

- g) los umbrales transaccionales para los clientes o usuarios;
- h) las medidas necesarias con base en riesgos, para verificar al inicio y durante la vigencia del contrato, que los socios, directivos, gerentes y beneficiarios finales de los corresponsales no bancarios, no cuenten con antecedentes penales de LC/FT/FPADM, y que no se encuentren designados en las publicaciones de organizaciones como la ONU y OFAC, entre otras.

#### **Artículo 5°- Contrato de corresponsalía no bancaria**

La relación de la entidad financiera supervisada con los corresponsales no bancarios debe estar respaldada con un contrato que, al menos, debe abordar lo siguiente:

- a) La indicación expresa que el corresponsal no bancario actúa ante el cliente o usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad financiera supervisada;
- b) La obligación del corresponsal no bancario de cumplir con las medidas para la prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, establecidas en el ordenamiento jurídico, según las políticas y procedimientos de la entidad financiera supervisada, quien es la responsable última del cumplimiento normativo y de la debida diligencia del cliente;
- c) Las obligaciones del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el comprobante de la transacción realizada; así como de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente y usuario;
- d) Las obligaciones entre las partes contratantes; en particular el porcentaje o monto de las comisiones, formas de pago, entre otras;
- e) Los productos y servicios que brinda el corresponsal no bancario.

La entidad financiera supervisada no podrá obligar a sus corresponsales no bancarios a suscribir contratos de exclusividad para la realización de las operaciones y la prestación de los servicios regulados en el presente Reglamento.

En todo contrato de corresponsalía deben incluirse cláusulas que faculden la revisión en cualquier momento de las operaciones y prestación de servicios del corresponsal no bancario por parte de las entidades financieras supervisadas.

## **Artículo 6°- Registro de las operaciones de corresponsalía y comprobante de las operaciones y servicios**

Las operaciones que realice la entidad financiera supervisada por medio de corresponsales no bancarios deben efectuarse y liquidarse en tiempo real, a través de terminales electrónicas, conectadas en línea a las plataformas tecnológicas de la entidad financiera supervisada.

La entidad financiera supervisada debe disponer de un plan de contingencia para enfrentar la interrupción en la prestación de los servicios a través de corresponsales no bancarios.

La entidad financiera supervisada requerirá, y establecerá los controles, para que el corresponsal no bancario emita un comprobante no recusable a nombre del cliente por cada transacción.

La entidad financiera supervisada está obligada a resguardar la información sobre las operaciones realizadas por los corresponsales no bancarios en medios de almacenamiento, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y sus políticas internas.

## **Artículo 7°- Divulgación de información**

La entidad financiera supervisada debe publicar y mantener actualizada en su sitio web o en los medios que considere pertinentes, al menos la siguiente información: la lista de los corresponsales no bancarios, ubicación, horario, número de teléfono y transacciones ofrecidas.

## **Artículo 8°- Confidencialidad**

La entidad financiera supervisada es responsable ante el cliente o usuario de la confidencialidad de la información de sus clientes o usuarios a los que tengan acceso sus corresponsales no bancarios, debiendo observar las disposiciones que establece el ordenamiento jurídico vigente.

## **Artículo 9°- Prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva**

La entidad financiera supervisada es responsable de monitorear permanentemente el cumplimiento por parte de los corresponsales no bancarios de las disposiciones legales,

reglamentarias y prudenciales para la prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

La entidad financiera supervisada es responsable de establecer procesos y medidas de control para garantizar que los corresponsales no bancarios cumplan con las medidas de debida diligencia dispuesta en el ordenamiento jurídico vigente.

La responsabilidad final en cuanto a la identificación y verificación de los clientes permanece siempre en la entidad financiera supervisada que delega.

### **Artículo 10°- Sanciones**

El incumplimiento de las disposiciones de este Reglamento por parte de la entidad financiera supervisada se sancionará, de conformidad con el artículo 155 de la *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica* y el artículo 81 de la *Ley sobre estupefacientes, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*.

### **Disposición transitoria única.**

La entidad financiera supervisada con convenios o contratos de corresponsalía no bancaria vigentes a la entrada en vigencia de este Reglamento, contará con un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de este Reglamento, para adecuar los contratos a las disposiciones que establece este Reglamento.

### **Disposición final primera. Lineamientos o acuerdos del Superintendente.**

El Superintendente General de Entidades Financieras podrá emitir, mediante resolución razonada, los lineamientos o acuerdos necesarios para la aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

### **Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

El presente Reglamento rige a los seis meses posteriores a la publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

## 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:

- I. 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*;
- II. 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;
- III. 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.

**I. 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:

- a) El sistema de registro de las transacciones;
- b) La gestión integral de riesgos asociada a la prestación de los servicios y operaciones;
- c) El tipo de operaciones y servicios que se prestarán;
- d) Los límites de monto por operación y número de transacciones que los clientes puedan realizar por medio de los corresponsales no bancarios;
- e) El perfil de las personas físicas o jurídicas que podrán desempeñarse como corresponsales no bancarios;
- f) 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;

- g)** Lineamientos operativos para la prestación de servicios mediante los corresponsales no bancarios, entre ellos:
- i. la estrategia de la entidad financiera supervisada para el uso de corresponsales no bancarios;
  - ii. criterios para determinar límite de monto y de número de transacciones permitidas a los corresponsales no bancarios y a los clientes y usuarios;
  - iii. los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios;
  - iv. 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;
  - v. 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.

## **II. 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:

- a)** 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.
- b)** 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.

- c)** Establecer mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones, realizadas por medio de corresponsales no bancarios.
- d)** Vigilar por el cumplimiento del marco de responsabilidades y prohibiciones del corresponsal no bancario.
- e)** 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.

### **III. 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:

- a)** 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;
- b)** Que la entidad financiera supervisada es plenamente responsable frente a los clientes por las operaciones y servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;
- c)** Que el corresponsal no bancario no está autorizado para realizar operaciones y prestar servicios no bancarios por cuenta propia;
- d)** Las operaciones y servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario;
- e)** Los horarios para la atención al público;
- f)** Los límites que se hayan establecido, por ejemplo, para el monto por operación y número de transacciones por cliente; o el tipo de transacciones;

- g)** 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;
- h)** 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.

#### **IV. 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*:

- a)** El horario de atención al público del corresponsal no bancario;
- b)** 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;
- c)** 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;
- d)** 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;

- e)** Plazo del contrato;
- f)** 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;
- g)** 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;
- h)** 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;
- i)** 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;
- j)** Responsabilidades, obligaciones y prohibiciones del corresponsal no bancario y de la entidad supervisada;
- k)** 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,

 Documento suscrito mediante firma digital.

José Armando Fallas Martínez  
**Superintendente General a.i.**

**JSC/GAA/gvl\***

## HISTORIAL DE VERSIONES

- Versión 1:** *Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios, Acuerdo SUGEF 26-20. Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en el artículo 5 del acta de la sesión 1593-2020 del 20 de julio de 2020. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 191 del 3 de agosto de 2020. Este reglamento entra en vigencia a partir del 4 de febrero de 2021.*
- Versión 2:** Resolución SGF-3004-202001 de setiembre de 2020, *Lineamientos generales para la aplicación del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios.* Emitidos por el Superintendente de Entidades Financieras interino. 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. Pendiente de publicación en La Gaceta.