

## **Nuevas normas sobre los Corresponsales no Bancarios**

(Deroga la Resolución N° 571 de fecha 16 de noviembre de 2009)

En la Gaceta Oficial N° 40.376 de fecha 21 de marzo 2014, se publicó la Providencia dictada por la **SUDEBAN** el 14 de marzo de 2014, mediante la cual se establecieron las Normas que regulan a los Corresponsales No bancarios. En concreto, las referidas Normas establecen lo siguiente:

- 1) **Objeto:** La Providencia tiene por objeto regular las condiciones, características y ámbito de aplicación de los servicios financieros ofrecidos al público por parte de las Instituciones Bancarias, a través de acuerdos operativos con Corresponsales no Bancarios; así como la relación contractual que entre estos últimos se instaura (artículo 1).
- 2) **Ámbito de aplicación:** La Providencia está dirigida a todas las instituciones Bancarias, sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de la Superintendencia (artículo 2).
- 3) **Definición de Corresponsales no Bancarios:** Los Corresponsales no Bancarios son personas jurídicas y personas naturales constituidas en firmas personales, cuyas actividades económicas se encuentran enmarcadas en el sector comercial o de servicios y que han acordado con Instituciones Bancarias, mediante contrato suscrito al efecto, la posibilidad de servir de canales de distribución de servicios financieros hacia los usuarios a nombre y por cuenta de tales instituciones (artículo 3).
- 4) **Servicios financieros que podrán ofrecer:** Las Instituciones financieras podrán ofrecer a los usuarios y usuarias, a través de la figura de Corresponsales no Bancarios, los siguientes servicios financieros:
  - Depósitos y retiros en efectivo en cuentas.
  - Transferencias de saldos disponibles entre cuentas del mismo cliente, como a terceros en la misma Institución Bancaria.
  - Consulta de saldos y movimientos.
  - Pago o amortización de saldos adeudados.
  - Pagos de servicios de electricidad, teléfono, agua, gas doméstico, entre otros.
  - Adicionalmente, los Corresponsales no Bancarios podrán ofrecer informaciones a los usuarios, sobre las condiciones y características de los demás servicios y productos financieros ofrecidos por la Institución Bancaria con la que hayan suscrito el servicio. (artículo 4)
- 5) **Requisitos:** Las Instituciones Bancarias deberán realizar una evaluación, análisis y estudio de factibilidad de los posibles Corresponsales no Bancarios, para lo cual deberán solicitar a los aspirantes una serie de requisitos contenidos en el artículo 5 de la Providencia.
- 6) **Contenido del contrato:** Según el artículo 6, para la prestación de los servicios financieros, las Instituciones Bancarias y los Corresponsales no Bancarios deberán suscribir un contrato, el cual deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:
  - a) Identificación de las partes.
  - b) Las responsabilidades del Corresponsal no Bancario y de la Institución Bancaria.
  - c) Las obligaciones de las Instituciones Bancarias.
  - d) Las obligaciones de los Corresponsales no Bancarios.
  - e) Los horarios de atención al público.
  - f) La asignación del respectivo Corresponsal no Bancario a una agencia o dependencia de la Institución Bancaria a los fines de administrar la relación de negocio y la logística requerida para mantener los servicios acordados entre las partes.
  - g) El procedimiento para la resolución de las controversias.

- h) Los supuestos para la terminación de la relación contractual, así como, penalidades o sanciones en caso de incumplimiento de las partes.
  - i) La vigencia del contrato.
  - j) El proceso de notificación de las partes.
  - k) Las comisiones a pagar al Corresponsal no Bancario por los servicios prestados.
  - l) Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones y/o limitaciones del servicio que brindará el Corresponsal no Bancario.
  - m) Prohibiciones al Corresponsal no Bancario.
  - n) En caso de que se autorice al Corresponsal no Bancario, a utilizar en sus operaciones propias, el efectivo generado u obtenido mediante depósitos efectuados por los usuarios, deberá señalarse expresamente en el contrato que éste será considerado como el otorgamiento de un crédito por parte de la Institución Bancaria (sobregiro u obligación) y le serán aplicadas las normas e instrucciones que en materia crediticia ha emitido la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- 7) Notificación a la Superintendencia: Las Instituciones Bancarias deberán notificar a la Superintendencia del inicio o terminación de la relación contractual entre éstas y los Corresponsales no Bancarios, con quince días hábiles de antelación al inicio y dentro de los quince días hábiles bancarios siguientes a la terminación de la relación contractual (artículo 7).
  - 8) Prohibiciones: Conforme a los artículos 10 y 13, los Corresponsales no Bancarios en ningún caso podrán llevar a cabo apertura de cuentas bancarias, aprobación de operaciones activas o pasivas, ni prestar servicios distintos a los previstos en el artículo 4. Tampoco podrán cobrar a los usuarios comisiones o tarifas por cualquiera de los servicios que prestan.
  - 9) Adiestramiento del personal: Será responsabilidad de las Instituciones Bancarias el adiestramiento del personal que laborará en el Corresponsal no Bancario, para desempeñar y ejecutar las funciones y actividades inherentes a la prestación de los servicios financieros; así como, mantener actualizado dicho adiestramiento con base en los cambios o modificaciones que la Institución Bancaria lleve a cabo en sus manuales operacionales y que relacione con los servicios contratados, o ello sea requerido por el Corresponsal no Bancario (artículo 14).
  - 10) Control interno: Las Instituciones Bancarias deberán implementar amplios mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad de los Corresponsales no Bancarios, que provean niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de transacciones y operaciones que generen tales instancias (artículo 15).
  - 11) Tecnología: Las Instituciones Bancarias deberán utilizar una plataforma tecnológica con capacidad técnica necesaria, conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en los Corresponsales no Bancarios que les permita dar estricto cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de la información, servicios financieros descentralizados, banca electrónica, virtual y en línea emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y/o por el Banco Central de Venezuela (artículo 16).
  - 12) Anuncios: De acuerdo al artículo 18 las Instituciones Financieras tendrán la responsabilidad de suministrar al Corresponsal no Bancario los anuncios o avisos mediante los cuales se informará el ofrecimiento de los servicios financieros a ser prestados a través de dicho canal de distribución, los cuales serán fijados en las instalaciones del Corresponsal no Bancario.
  - 13) Régimen sancionatorio: La infracción a las normas contenidas en la Providencia Administrativa 033-14 serán sancionadas conforme a lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, sin perjuicio de medidas administrativas e instrucciones que la Superintendencia pueda imponer en atención a sus competencias (artículo 19).
  - 14) Derogatoria: La Providencia Administrativa 033-14 derogó la Resolución N° 571 de fecha 16 de noviembre de 2009, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.318 de fecha 1 de diciembre de 2009.

15) Vigencia: La Providencia Administrativa N° 033-14 entró en vigencia a partir del 21 de marzo de 2014.