

RESOLUCIÓN

NÚMERO: 571.09

FECHA: 16 de noviembre de 2009

Visto que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que el Estado debe promover la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población; así como, el derecho que tienen los ciudadanos a disponer de servicios de calidad e información adecuada sobre las características de los productos y servicios a los cuales acceden, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Visto que la inclusión social juega un papel importante en el crecimiento económico de nuestra nación, permitiendo el acceso de los grupos poblacionales de menores ingresos a los servicios financieros, logrando así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar del colectivo.

Visto que el proceso de bancarización que viene desarrollando el sistema financiero, permite la inclusión de los ciudadanos a los sistemas de pago, al crédito, a los instrumentos para el ahorro, promoviendo un mayor nivel de igualdad y equilibrio para que los grupos sociales tradicionalmente desfavorecidos, tengan potencialidad de crecimiento y de acceso a formas alternas de apoyo para su incorporación al desarrollo económico del país.

Visto que un mayor acceso a los servicios financieros se traduce en opciones de financiamiento de las empresas y hogares, lo cual convierte a la bancarización en un mecanismo de ampliación de las capacidades productivas que vincula el grado de profundidad financiera con el crecimiento económico.

Visto que el proceso de bancarización (ofrecimiento masivo de servicios bancarios a estratos poblacionales que en condiciones normales no tienen acceso regular o consuetudinario a las operaciones y transacciones ofrecidas por las instituciones financieras) puede conllevar a la incorporación de formas y mecanismos novedosos y consistentes de apertura de los servicios bancarios en zonas habitualmente desasistidas, lo cual adicionalmente puede redundar positivamente en el nivel o volumen de operaciones y transacciones que realicen las instituciones financieras.



Visto que la bancarización está asociada no sólo con los tradicionales productos de ahorro y crédito, sino también con otros servicios como la transferencia de recursos, la realización de pagos a través de la red bancaria y los asociados al manejo del riesgo.

Visto que una de las formas de ampliación del alcance de los servicios bancarios a los estratos poblacionales de mediano y bajo nivel de ingresos puede ser configurado a través de la posibilidad de realizar transacciones financieras por intermedio de establecimientos comerciales con las que las instituciones financieras hayan acordado el ofrecimiento de cierta gama de servicios de intermediación de pagos.

Visto que la incorporación del servicio de Corresponsales no Bancarios, como canal alternativo de servicios financieros a la población, puede coadyuvar positivamente a disminuir la afluencia de personas a las agencias y sucursales bancarias, conllevando ésta a mejorar la eficiencia en la atención a clientes y depositantes.

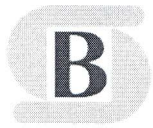
Visto que entre las atribuciones establecidas en el numeral 9 del artículo 235 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, se confiere a este Organismo la facultad de establecer todas aquellas medidas de naturaleza prudencial y preventiva necesarias para la seguridad del Sistema Bancario y la protección de los usuarios de los servicios bancarios, esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, resuelve emitir las presentes:

"NORMAS QUE REGULAN LA INCORPORACIÓN DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS"

Artículo 1: Las presentes normas regularán las condiciones, características y ámbito de aplicación del ofrecimiento al público de Servicios Financieros por parte de instituciones financieras, a través de acuerdos operativos de corresponsabilidad con entidades y/o establecimientos comerciales establecidos, en las que esas últimas adoptarán la figura de Corresponsales no Bancarios.

Artículo 2: A los efectos de las presentes normas se entenderá por:

- a. Instituciones financieras: Se refieren a los bancos universales, comerciales, de desarrollo y entidades de ahorro y préstamo, regidos por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.



- b. Corresponsales no Bancarios: Personas jurídicas cuya razón social define su actividad económica en el sector comercial o de servicios, que han acordado con instituciones financieras la posibilidad de servir de canales de distribución de Servicios Financieros hacia personas naturales y jurídicas, a nombre y por cuenta de tales instituciones.
- c. Servicios Financieros: Se refiere a las operaciones que pueden realizar las personas naturales y jurídicas, al mantener cuentas en instituciones financieras.

Artículo 3: Los Servicios Financieros que las instituciones financieras podrán ofrecer a personas naturales y jurídicas, mediante la figura de Corresponsales no Bancarios, serán los referidos a:

- a. Depósitos y retiros en efectivo en cuentas.
- b. Transferencias de saldos disponibles entre cuentas, del mismo cliente como con terceros en la misma institución financiera.
- c. Consultas de saldos y movimientos.
- d. Pago o amortización de saldos adeudados.
- e. Pagos a servicios de electricidad, teléfono, agua, gas doméstico, entre otros.

Adicionalmente, los Corresponsales no Bancarios, podrán ofrecer informaciones a clientes y usuarios, sobre las condiciones y características de los demás servicios y productos financieros ofrecidos por la institución financiera con la que hayan suscrito el servicio objeto de la presente norma.

Artículo 4: Las instituciones financieras deberán realizar un estudio de factibilidad de los posibles Corresponsales no Bancarios, considerando en la evaluación y/o análisis los siguientes aspectos como mínimo:

- a. Adecuación con los lineamientos generales en cuanto a los segmentos de mercado y la forma en que se atenderán.
- b. Situación económica y financiera.
- c. Documento constitutivo-estatutario vigente.
- d. Identificación del representante legal y documentación donde se evidencie la facultad con la que actúa.
- e. Registro de Información Fiscal vigente.
- f. Infraestructura física.
- g. Declaración jurada del representante legal de no estar ni haber estado involucrado en actividades ilícitas.
- h. Riesgos asociados a la implementación del servicio (incluyendo los relativos a legitimación de capitales) y definición de los medios para administrarlos y/o reducirlos.



Artículo 5: Las instituciones financieras y los Corresponsales no Bancarios deberán suscribir un contrato para el ofrecimiento de los Servicios Financieros, el cual como mínimo contendrá los siguientes aspectos:

- a. La identificación de las partes.
- b. Las responsabilidades del Corresponsal no Bancario y de la institución financiera, entre las cuales deberán considerar:
 1. La indicación expresa de la plena responsabilidad de la institución financiera frente al cliente o usuario, por los servicios prestados por medio del Corresponsal no Bancario.
 2. La identificación de los riesgos inherentes al manejo y/o administración de los fondos en efectivo, que se generen en el ámbito de los Servicios Financieros que se ofrezcan a personas naturales y jurídicas.
- c. Las obligaciones de las instituciones financieras, entre las cuales se deben encontrar:
 1. Las instituciones financieras deberán realizar visitas domiciliarias a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para constatar que los servicios se prestan de conformidad con el contrato.
 2. Establecer límites para la prestación de los Servicios Financieros, en lo relativo a: monto máximo por transacción, número máximo de transacciones, frecuencia de transacciones por cliente o usuario o tipo de transacción.
 3. Prestar el apoyo logístico, operacional y de adiestramiento técnico, a los Corresponsales no Bancarios, a fin que el ofrecimiento al público de Servicios Financieros, cumplan con condiciones calidad, idoneidad, confianza y precisión.
- d. Las obligaciones de los Corresponsales no Bancarios:
 1. Depositar diariamente en una agencia u oficina de la institución financiera contratante, el efectivo recibido, específicamente aquellas cantidades que excedan los límites establecidos por la institución financiera.
 2. Entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá incluir entre otros aspectos, la fecha, hora, tipo y



monto de la transacción y la identificación del tipo de cuenta relacionada; así como, el nombre del Corresponsal y de la institución financiera correspondiente.

3. Comunicar a los clientes y/o usuarios, de ser el caso, las operaciones que no podrán realizar en sus instalaciones, motivado a que excede el número y/o valor de operaciones autorizadas por la institución financiera, por insuficiencia o exceso de efectivo en el Corresponsal no Bancario o por solicitar un servicio no permitido por la institución.
 4. Informar a la institución financiera sobre cualquier anomalía o irregularidad con la conexión electrónica establecida para la realización de las transacciones previstas.
 5. Velar por la debida conservación y custodia de los equipos dotados por la institución financiera.
 6. Materializar las acciones correspondientes para que el ofrecimiento de los Servicios Financieros, cumplan con parámetros adecuados de seguridad, confiabilidad y regularidad.
 7. Mantener la confidencialidad sobre la información de los clientes y usuarios que efectúen operaciones en su establecimiento.
 8. Informar a la institución financiera con por lo menos treinta (30) días continuos de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación.
- e. Los horarios de atención al público, los cuales deberán ser acordados por las partes.
 - f. La asignación del respectivo Corresponsal no Bancario a una agencia o dependencia de la institución financiera, 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 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, entre las cuales deberán incluir:
 - 1. Ofrecer los Servicios Financieros cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con los registros de la institución financiera.
 - 2. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución financiera.
 - 3. Cobrar para sí mismo a los clientes o usuarios, cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato.
 - 4. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados.
 - 5. Prestar servicios financieros por cuenta propia. Se deberá incluir la advertencia que la realización de tales actividades acarreará las consecuencias previstas en los numerales 2 y 3 del artículo 413, del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y demás normas relacionadas incluyendo las de naturaleza penal.
- n. En caso que se autorice al Corresponsal no Bancario, a utilizar en sus operaciones propias, el efectivo generado u obtenido mediante depósitos efectuados por clientes o usuarios, éste será considerado como el otorgamiento de un crédito por parte de la institución financiera (sobregiro u obligación no documentada) y le serán aplicadas las normas e instrucciones que en materia crediticia ha emitido la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Artículo 6: Las instituciones financieras deberán enviar a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras para su aprobación, los modelos de contratos



con los Corresponsales no Bancarios, previamente a su implantación y notificar el inicio y terminación de la prestación del servicio.

La notificación a la cual se hace referencia en el presente artículo, deberá ser enviada a dicho Organismo dentro de los quince (15) días hábiles bancarios anteriores al inicio y dentro de los quince (15) días hábiles bancarios siguientes a la terminación de la relación contractual.

Artículo 7: Las instituciones financieras deberán constituir un expediente con toda la información relativa al Corresponsal no Bancario, entre los cuales se encuentran: los resultados del estudio de factibilidad, la documentación requerida al momento de la contratación, contrato suscrito entre las partes, los hallazgos de las visitas domiciliarias y cualquier otra documentación que consideren necesarios.

Artículo 8: En ningún caso, los Corresponsales no Bancarios podrán llevar a cabo aprobaciones y aperturas de cuentas de operaciones activas, pasivas y de servicios, pues las mismas deben ser abiertas en las instituciones financieras para dar cumplimiento a la política conozca su cliente y mejoramiento de la debida diligencia en aras de prevenir la legitimación de capitales.

Artículo 9: Los Servicios Financieros, ofrecidos por los Corresponsales no Bancarios, deben mantener las mismas características que los prestados directamente a través de las oficinas, sucursales y agencias de las instituciones financieras; todo ello con el objeto de no establecer discriminaciones o diferenciaciones entre categorías de canales de distribución de los servicios financieros.

Artículo 10: Será responsabilidad del Corresponsal no Bancario la custodia de los recursos provenientes u originados de los Servicios Financieros, realizados en sus instalaciones. A tal fin, éste podrá contratar una póliza de seguro que cubra el riesgo, cuyo pago estará a cargo del mismo.

Artículo 11: Queda prohibido cobrar a los clientes o usuarios, comisiones o tarifas por cualquiera de los Servicios financieros, que éstos realicen en el Corresponsal no bancario, salvo las establecidas por el Banco Central de Venezuela.

Artículo 12: Será responsabilidad de la institución financiera brindar el adiestramiento al 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 en base con los cambios o modificaciones que la institución financiera lleve a cabo en sus



manuales operacionales y que se relacione con los servicios contratados, o ello sea requerido por el Corresponsal.

Artículo 13: Las instituciones financieras deberán implementar consistentes y amplios mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad de los Corresponsales no Bancarios, que provean de niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones y operaciones que se generen en tales instancias.

Artículo 14: Las instituciones financieras deben utilizar una plataforma tecnológica con la 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 información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

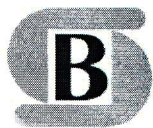
Artículo 15: Las instituciones financieras deben contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y los servicios que se presten a través de Corresponsales no Bancarios; para ello deberán dar cumplimiento a lo establecido en la normativa prudencial emitida por este Organismo, relativa a publicidad y propaganda sobre productos y servicios financieros.

Artículo 16: Las instituciones financieras tendrán la responsabilidad de suministrar al Corresponsal no Bancario los anuncios o avisos que identifique el ofrecimiento de Servicios Financieros, los cuales deberán fijarse en un lugar visible al público. Tales avisos deben identificar las responsabilidades de la institución financiera y del Corresponsal no Bancario, para con los clientes y usuarios.

Los cargos tributarios o impuestos correspondientes a la publicidad y propaganda sobre los Servicios Financieros, serán de la exclusiva responsabilidad de la institución financiera.

Artículo 17: La incorporación de los Corresponsales no bancarios como canal de distribución de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras, queda exceptuada del cumplimiento del artículo 16 de la Resolución N° 056/94 del 27 de mayo de 1994, relativa a las normas para la apertura, traslado o cierre de sucursales y agencias u oficinas de atención al público de los bancos, demás instituciones financieras y casas de cambio.

Artículo 18: El incumplimiento a las presentes normas será sancionado conforme con lo previsto en el numeral 5 del artículo 416 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de



República Bolivariana de Venezuela
**Superintendencia de Bancos y
Otras Instituciones Financieras**

Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, sin perjuicio de las medidas administrativas e instrucciones que este Organismo pueda imponer en atención a sus competencias.

Artículo 19: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

Edgar Hernández Behrens
Superintendente

