



CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que es de interés del Estado propiciar que su población 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, lo cual se logra con la incorporación de mecanismos novedosos de prestación de los referidos servicios financieros y de pago, en zonas geográficas habitualmente desatendidas;
- II. Que la experiencia internacional ha evidenciado que la implementación de la figura de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros, por parte de las instituciones financieras, como canal alternativo para la prestación de sus servicios, constituye una eficiente herramienta de inclusión financiera;
- III. Que es necesario contar con un marco normativo que establezca las condiciones y requisitos que las instituciones financieras deberán observar para prestar sus operaciones y servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros, así como los requisitos y condiciones que éstos deberán cumplir;
- IV. Que el artículo 70 de la Ley de Bancos, establece que los bancos efectuarán sus operaciones y prestarán sus servicios, de conformidad a las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables, con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención de los usuarios;
- V. Que el artículo 63 de la Ley de Bancos y el artículo 41 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito establecen que los bancos deben elaborar e implantar políticas y sistemas de control que les permitan manejar adecuadamente sus riesgos y conocer en forma fehaciente a sus clientes; y
- VI. Que es de interés del Estado orientar las políticas públicas a que las personas de menores ingresos y especialmente las áreas rurales tengan acceso a servicios financieros, lo que implica que las instituciones puedan disponer de nuevas tecnologías que permitan brindar operaciones y servicios de bajo costo por medio de corresponsales financieros. (2)

POR TANTO,

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA, emitir las siguientes:

NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS

**CAPÍTULO I
OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto establecer las disposiciones sobre los procedimientos y requisitos que deberán cumplir los sujetos listados en el artículo siguiente, para realizar operaciones y prestar servicios ya sea por medio de corresponsales financieros o por medio de administradores de corresponsales financieros, que actúan por cuenta y bajo la responsabilidad de los sujetos, así como las características, condiciones y prohibiciones aplicables a los referidos corresponsales financieros.

Sujetos


Art. 2.- Son sujetos de estas Normas y podrán realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros, las entidades financieras siguientes:

- a) Los bancos constituidos o creados por Ley en el país;
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país, en lo pertinente;
- c) Las sociedades de ahorro y crédito; y
- d) Los bancos cooperativos.

Términos

Art. 3.- Para los efectos de estas Normas, se entenderá por:

- a) **Administrador de Corresponsales Financieros o Administrador:** Persona Jurídica entre cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliar y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como Corresponsales Financieros, con la cual los sujetos listados en el artículo precedente, suscriben un contrato sin relación de dependencia para que actúen por cuenta y bajo responsabilidad de los sujetos, así mismo podrán ejercer la función de corresponsal financiero;
- b) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- c) **Corresponsales Financieros:** Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales los sujetos listados en el artículo precedente suscriben por ellos mismos o a través de un Administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refieren las presentes Normas, por lo que los Corresponsales Financieros son considerados como un canal de los sujetos, que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato. El Gobierno Central, Municipalidades e Instituciones Oficiales Autónomas y Semi-Autónomas, podrán ser Corresponsales Financieros siempre que su marco legal lo habilite y que no exista prohibición expresa. Para efectos de las presentes Normas los Corresponsales Financieros no se considerarán Agentes, Representantes o Distribuidores, regulados en el artículo 392 y siguientes del Código de Comercio; (2)
- d) **Cliente:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la Entidad para la prestación de una o varias operaciones pasivas o activas;
- e) **Entidad:** Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones de las presentes Normas, descritos en el artículo 2;
- f) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero;
- g) **Transacciones:** Servicios y operaciones financieras realizadas por medio del Corresponsal Financiero;
- h) **Usuario:** Persona natural o jurídica que opera con las Entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, para realizar órdenes de pagos, transferencias de fondos u otras operaciones;
- i) **Medios Electrónicos y/o Digitales:** Herramientas para realizar operaciones y servicios, incluyendo, pero no limitando, cajeros automáticos o ATMs, kioscos electrónicos, terminales punto de ventas o POS, telefonía en cualquier modalidad y otras redes de comunicaciones; (2)
- j) **Perfil de riesgos:** El resultado consolidado de la medición de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad; y (3)
- k) **Órgano de Administración:** Órgano colegiado que realiza la función de administración de la entidad, para el caso de las presentes Normas, se refiere a la Junta Directiva o Consejo de Administración según corresponda. (3)

CAPÍTULO II

DE LA NO OBJECCIÓN PARA ACTUAR POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS

Art. 4.- Con la finalidad de facilitar las operaciones y la prestación de servicios financieros, la entidad podrá contratar como Corresponsal Financiero a una persona

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

natural o jurídica, siempre y cuando el régimen legal u objeto social de éste no se lo impida y el interesado en ser Corresponsal Financiero cumpla con el perfil establecido por la entidad para esos propósitos y no se encuentre en cualquiera de las circunstancias establecidas en el artículo 11 de las presentes Normas.

Las entidades interesadas en actuar por medio de Corresponsales Financieros, deberán adoptar dicha decisión a través de un acuerdo del Órgano de Administración de la entidad que corresponda, todo lo cual deberá constar en acta.


De la No Objeción

Art. 5.- La entidad interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25 de estas Normas por medio de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia solicitud acompañada de lo siguiente:

- a) Copia del acuerdo del Órgano de Administración en el que haya aprobado solicitar la No Objeción para empezar a operar por medio de Corresponsales Financieros;
- b) Descripción detallada del modelo operativo de negocio que deberá cumplir como mínimo con lo establecido en el artículo 6 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda; y
- c) Modelo de Contrato de Corresponsalía Financiera, el cual deberá considerarse como mínimo lo regulado en el artículo 7 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda.

Adicionalmente, las entidades interesadas deberán remitir a la Superintendencia una Declaración Jurada suscrita por el Representante Legal, con su respectiva auténtica notarial, en donde declare que:

- i. Se ha constatado que su representada cumple con los requisitos y parámetros contentivos en la normativa interna;
- ii. Se ha verificado que el contenido de los contratos a suscribir, derivados de las operaciones a través de Corresponsales Financieros o Administradores de éstos, según el caso, no contienen cláusulas que vayan en contra de la legislación y normativa vigente relacionada;
- iii. Se ha comprobado el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, mediante los cuales su representada, aseguran el apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención de los usuarios, adjuntando el reporte de verificación a que se refiere el artículo 9 y el informe solicitado en el artículo 35 de las presentes Normas; y (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- iv. Se ha comprobado la adecuada implementación de controles definidos por su representada mediante las áreas correspondientes, para cumplir con los fines antes mencionados.

En el contenido de dicha Declaración, el otorgante deberá declarar la veracidad de lo expresado, y que le consta la realización de las gestiones de la buena implementación, adecuación y cumplimiento de los requisitos exigidos a su representada, a efectos de obtener la No Objeción por parte de la Superintendencia para operar mediante Corresponsales Financieros o Administradores de éstos, según sea el caso.

En el caso que la entidad esté interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25-A de las presentes Normas por medio de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia la solicitud de No Objeción acompañada de los documentos listados en los literales a), b) y c) y la declaración jurada requerida en el inciso segundo del presente artículo. (2)

Recibida en forma la documentación, la Superintendencia procederá a su análisis y el Superintendente comunicará la No Objeción de la solicitud u objetará la misma, en un plazo máximo de treinta días hábiles. Vencido este plazo y de no pronunciarse la Superintendencia se entenderá que la resolución de la No Objeción es favorable para la entidad. (2)


Si la solicitud no viene acompañada de la información completa de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de las presentes normas, la Superintendencia podrá requerir a la entidad, que en el plazo de diez días hábiles contado a partir del día siguiente al de la notificación, presente los documentos que faltaren. (2)

La Superintendencia en la misma prevención indicará a la entidad, que si no completa la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud. (2)

Análisis de la solicitud (2)

Art. 5-A.- La Superintendencia, luego del análisis de la documentación establecida en el artículo 5 de las presentes Normas, podrá prevenir a la entidad que subsane las deficiencias encontradas. (2)

La entidad dispondrá de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de la prevención para subsanar las observaciones o para presentar la documentación e información requerida por la Superintendencia. (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

La Superintendencia mediante resolución fundamentada ampliará hasta por otros diez días hábiles, el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan. (2)

Plazo de prórroga (2)

Art. 5-B.- La entidad podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en los artículos 5 y 5-A debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente. (2)

El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original. (2)

Suspensión del plazo (2)

Art. 5-C.- El plazo de treinta días hábiles señalado en el artículo 5 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de información o documentación a que se refiere el artículo 5-A de las presentes Normas, hasta que la entidad subsane las observaciones requeridas por la Superintendencia. (2)

De la resolución (2)


Art. 5-D.- Una vez presentados en debida forma los documentos requeridos, la Superintendencia procederá a dar respuesta a la solicitud de No Objeción. (2)

Una vez emitida la No Objeción para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros, la entidad será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes Normas y del marco regulatorio aplicable a los Corresponsales Financieros, para su adecuado funcionamiento. (2)

Modelo operativo de negocio

Art. 6.- Para efectos de la No Objeción, el modelo operativo de negocio que presenten las entidades interesadas en realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Descripción del sistema de registro de las transacciones y operaciones;
- b) Descripción de la gestión de los riesgos asociados a la prestación de los servicios o a la realización de las operaciones, especialmente los riesgos financieros y operativos, los cuales incluyen los riesgos tecnológicos, los legales, los relativos al lavado de dinero y otros activos, financiamiento del terrorismo y el riesgo reputacional;
- c) Tipo de operaciones y servicios que se prestarán, de conformidad a los establecidos en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas según sea el caso; (2)


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- d) Descripción de límites máximos de monto por operación y número de transacciones que los clientes puedan realizar por medio de los Corresponsales Financieros, atendiendo al volumen de negocio esperado, ubicación y riesgo asociado al tipo de operación de que se trata. Para el caso de los registros de dinero electrónico y las cuentas de ahorro con requisitos simplificados, los límites máximos de saldo, monto máximo por transacciones y transacciones acumuladas en un mes serán los establecidos por el Comité de Normas del Banco Central; (1)
- e) Políticas Internas que contengan como mínimo: tipos de negocio a vincular como Corresponsal y los que no se podrán considerar, tamaño y trayectoria del negocio, infraestructura y seguridad del establecimiento, entorno geográfico, entre otros, que garanticen la atención idónea del usuario financiero;
- f) Descripción de mecanismos de identificación y atención de clientes y usuarios, en los Corresponsales Financieros, que incluya lo relacionado a la dotación de recursos; y (3)
- g) Detalle de frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros de todas sus obligaciones, de conformidad al perfil de riesgos establecido y a las alertas tempranas definidas en el monitoreo, tomando en cuenta sus políticas de gestión de riesgos establecidas para este tipo de negocio. (2) (3)

Contrato de Corresponsalía Financiera

Art. 7.- El Contrato de Corresponsalía Financiera que faculte a los Corresponsales Financieros a realizar operaciones y prestar servicios por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad contratante, deberá contener, como mínimo lo siguiente:

- a) La indicación expresa que el Corresponsal Financiero actúa ante el cliente o usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad, siendo responsabilidad de ésta verificar el cumplimiento del contenido de las presentes Normas;
- b) Las disposiciones que las partes establecen sobre la administración del efectivo del Corresponsal Financiero, y la forma de cubrir los riesgos del manejo de efectivo;
- c) Las medidas que la entidad requerirá e implementará en el Corresponsal Financiero para la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo; (2)
- d) Las obligaciones del Corresponsal Financiero de entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada ya sea por medio físico o electrónico; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente; (2)
- e) Las obligaciones económicas entre las partes contratantes;
- f) El horario de atención al público del Corresponsal Financiero;
- g) La obligación de la entidad de capacitar al Corresponsal Financiero o establecer los mecanismos de capacitación para que éste realice las operaciones y preste los servicios acordados adecuadamente, y que garanticen se mantenga la capacitación

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03 NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- durante la ejecución del contrato, cuando se produzca algún cambio en el mismo o en los lineamientos operativos;
- h) Las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano que deberá establecer el Corresponsal Financiero para realizar las operaciones y prestar los servicios;
 - i) Operaciones para las que se faculta al Corresponsal Financiero;
 - j) Plazo del contrato;
 - k) Las cláusulas de suspensión y terminación de realización de operaciones y prestación de servicios por medio del Corresponsal Financiero, así como sus consecuencias jurídicas; y
 - l) Responsabilidades y prohibiciones del Corresponsal Financiero, que deberá contener entre otros, la responsabilidad de los Corresponsales por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus actividades comerciales.

Además, deben incluirse cláusulas que faciliten una adecuada revisión de la respectiva realización de operaciones y prestación de servicios por medio del Corresponsal Financiero, por parte de las mismas entidades o eventualmente de la Superintendencia y de otros organismos supervisores.

Ninguna entidad podrá desarrollar servicios de Corresponsalía Financiera con una persona natural o jurídica sin haber suscrito el correspondiente contrato de servicios que cumpla como mínimo con lo dispuesto en este artículo.


Manual para Corresponsales Financieros

Art. 8.- Las entidades interesadas en realizar operaciones y prestar sus servicios por medio de Corresponsales Financieros deben contar con un manual que comprenda como mínimo lo siguiente, el cual deberá ser entregado oportunamente al Corresponsal previo al inicio de operaciones:

- a) El procedimiento que emplearán en la identificación, registro de los clientes, y lo relacionado con el principio "conoce a tu cliente", para las operaciones que conforme a la normativa y legislación aplicable lo requieran;
- b) Los conceptos básicos y descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar;
- c) Los procedimientos para la realización de las operaciones y prestación de los servicios por medio de la tecnología de que se trate;
- d) Especificaciones técnicas del equipo necesario para operar cuando aplique; y (2)
- e) Mecanismos para la solución de problemas.

Verificación de la Plataforma Tecnológica (2)

Art. 9.- La entidad deberá elaborar un reporte de la verificación a la plataforma

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

tecnológica, incluyendo al menos: (2)


- a) Verificación del hardware, software o de los medios electrónicos a utilizar para la prestación de servicios por medio de los Corresponsales Financieros con la entidad; (2)
- b) Verificación del mecanismo de seguridad de acceso al medio electrónico a utilizar, para realizar las operaciones y servicios; (2)
- c) Verificación del diagrama técnico del envío y recepción de información entre los Corresponsales Financieros y los servidores de la entidad;
- d) Determinación que las bases de datos del Corresponsal Financiero o Administrador de Corresponsales no almacenen información de los clientes; (2)
- e) Mecanismos de cifrado de la información de los clientes durante todo el flujo de operación;
- f) Pruebas de transacciones;
- g) Pruebas sobre los mecanismos de identificación de clientes;
- h) Pruebas de validación de límites de transacción; (2)
- i) Pruebas para validar la estructura de las referencias de los productos bancarios; (2)
- j) Pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación;
- k) Validación que las operaciones del cliente se realizan en línea o tiempo real; (2)
- l) Validación que los Corresponsales no pueden realizar consultas de saldos de los clientes;
- m) Verificaciones de los bloqueos automáticos cuando las claves de identificación personal de los clientes son ingresadas de forma incorrecta; y
- n) Asegurar que existen controles y mecanismos para registrar las transacciones y salvaguardar la información transmitida y procesada desde donde se genera, hasta los sistemas centrales de la entidad.

El reporte al que hace referencia el presente artículo deberá ser validado por la Unidad de Riesgos y por el departamento de Auditoría Interna de la entidad. (2)

Actualización o Modernización de la Plataforma Tecnológica (2)

Art. 9-A.- El Órgano de Administración de la entidad, resolverá sobre la necesidad de realizar reemplazos, sustituciones o adquisiciones de la plataforma tecnológica para prestación de operaciones y servicios por medio de Corresponsales Financieros o Administradores de Corresponsales, dejando constancia de su decisión en el Acta de Sesión correspondiente. (2)

Es responsabilidad del Órgano de Administración de la entidad que la plataforma tecnológica utilizada cumpla con los mecanismos de seguridad para garantizar la integridad de las operaciones. (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Las entidades informarán a la Superintendencia sobre el acta de Sesión del inciso uno del presente artículo, en los primeros diez días hábiles siguientes a la implementación en producción. (2)

Lineamientos Operativos

Art. 10.- Las entidades deberán contar con lineamientos operativos para la realización y prestación de servicios por medio de Corresponsales. Estos lineamientos deberán incluir como mínimo, lo siguiente:

- a) Estrategia de negocio a la que responde el funcionamiento de Corresponsales Financieros;
- b) Planes de continuidad de negocio con los Corresponsales Financieros; y
- c) Programas de Capacitación continuos para los Corresponsales Financieros.


Circunstancias que impiden la contratación de Corresponsales Financieros

Art. 11.- Las entidades no podrán contratar como Corresponsal Financiero a una persona natural o jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a) Los menores de edad;
- b) Directores y empleados de las entidades financieras, del Banco Central y de la Superintendencia; (2)
- c) Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero; y
- d) Los que por su actividad, condición o situación jurídica puedan afectar la reputación o solvencia de la entidad.

Adicionalmente, las entidades no podrán contratar como Corresponsal Financiero que reciba abonos de cuentas correspondientes a depósitos, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, a una persona natural o jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias siguientes:

- i. Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente: de difícil recuperación o irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo; y (2)
- ii. Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores y en todo caso quienes hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Toda entidad antes de contratar a un Corresponsal Financiero y durante la vigencia del contrato, será responsable de verificar que no se encuentre en las circunstancias relacionadas en este artículo. En caso que habiéndose firmado el contrato correspondiente, sobrevenga alguna de las anteriores circunstancias al Corresponsal Financiero, ésta deberá ser considerada una causal de terminación del contrato; debiendo comunicarlo a la Superintendencia en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en la cual la entidad se enteró de tal circunstancia.

Operación de Corresponsales Financieros con más de una entidad

Art. 12.- Si una persona natural o jurídica es contratada por una entidad y se encuentra operando como su Corresponsal Financiero y existe una nueva entidad interesada en contratar con la misma, esta última entidad deberá tomar en consideración la capacidad técnica y operativa para atender el volumen adicional de operaciones y servicios, previo a suscribir contrato con dicha persona natural o jurídica como su Corresponsal Financiero, lo cual deberá estar debidamente documentado. (2)

La entidad deberá mostrar a la Superintendencia en el momento en que ésta lo requiera, el resultado del análisis sobre la capacidad operativa y viabilidad del Corresponsal Financiero, sobre el que fundamentó la suscripción de un contrato adicional de Corresponsalía Financiera.

CAPÍTULO III


DE LA NO OBJECCIÓN PARA ACTUAR POR MEDIO DE ADMINISTRADOR DE CORRESPONSALES FINANCIEROS

Art. 13.- Con la finalidad de facilitar las operaciones y la prestación de servicios financieros, la entidad podrá contratar como Administrador de Corresponsales Financieros a una persona jurídica, siempre y cuando el régimen legal u objeto social de éste no se lo impida y el interesado en ser Administrador de Corresponsales Financieros cumpla con el perfil establecido por la entidad para esos propósitos y no se encuentre en cualquiera de las circunstancias establecidas en el artículo 18 de las presentes Normas.

Las entidades interesadas en actuar por medio de Administrador de Corresponsales Financieros, deberán adoptar dicha decisión a través de un acuerdo del Órgano de Administración de la entidad que corresponda, todo lo cual deberá constar en acta.

De la No Objeción

Art. 14.- La entidad interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25 de estas Normas por medio de Administrador de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia solicitud por cada Administrador acompañada de lo siguiente:

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- a) Copia del acuerdo del Órgano de Administración en el que haya aprobado solicitar la No Objeción para operar por medio de Administrador de Corresponsales Financieros; (2)
- b) Descripción detallada del modelo operativo de negocio que deberá cumplir como mínimo con lo establecido en el artículo 15 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda;
- c) Modelo de Contrato el cual deberá considerar como mínimo lo regulado en el artículo 16 de las presentes Normas, con la aprobación del Órgano de Administración de la entidad que corresponda; y
- d) Declaración Jurada suscrita por el Representante Legal de la Sociedad Administradora en la que se haga constar que el Administrador no se encuentra en ninguna de las causales que impiden su contratación, establecidas en el artículo 18 de las presentes Normas. (2)

Así mismo, a las entidades le serán aplicables los incisos: segundo, tercero, quinto, sexto y séptimo del artículo 5, los artículos 5-A, 5-B, 5-C y el inciso primero del artículo 5-D de las presentes Normas. (2)


En el caso que la entidad esté interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25-A de estas Normas por medio de Administradores de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia la solicitud de No Objeción acompañada de los documentos listados en el presente artículo y la declaración jurada requerida en el inciso segundo del artículo 5 de las presentes Normas. (2)

Una vez emitida la No Objeción para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Administradores de Corresponsales Financieros, la entidad será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes normas y del marco regulatorio aplicable a los Administradores de Corresponsales Financieros y a los Corresponsales Financieros que administren, para su adecuado funcionamiento.

Modelo operativo de negocio

Art. 15.- Para efectos de la No Objeción, el modelo operativo de negocio que presenten las entidades interesadas en realizar operaciones y prestar servicios por medio de Administrador, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Descripción del sistema de registro de las transacciones y operaciones que incluya la frecuencia de liquidaciones entre la entidad y el Administrador y de éste con los Corresponsales Financieros que administre;
- b) Descripción de la gestión de los riesgos asociados a la prestación de los servicios o a la realización de las operaciones, especialmente los riesgos financieros y


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- operativos, los cuales incluyen los riesgos tecnológicos, los legales, los relativos al lavado de dinero y activos, financiamiento del terrorismo y el riesgo reputacional;
- c) Tipo de operaciones y servicios que se prestarán, de conformidad a los establecidos en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas, según sea el caso; (2)
 - d) Descripción de límites máximos de monto por operación y número de transacciones que los clientes puedan realizar por medio de los Corresponsales Financieros, atendiendo al volumen de negocio esperado, ubicación y riesgo asociado al tipo de operación de que se trata. Para el caso de los registros de dinero electrónico y las cuentas de ahorro con requisitos simplificados los límites máximos de saldo, monto máximo por transacciones y transacciones acumuladas en un mes serán los establecidos por el Comité de Normas del Banco Central; (1)
 - e) Perfil de las personas jurídicas que podrán desempeñarse como Administrador, adjuntando Escritura de Constitución y sus modificaciones si las hubiere, Credencial inscrita de elección de Junta Directiva o Administrador de la Sociedad y la propiedad accionaria;
 - f) Políticas Internas que contengan como mínimo: tipos de negocio a vincular como Corresponsal y los que no se podrán considerar, tamaño y trayectoria del negocio, infraestructura y seguridad del establecimiento, entorno geográfico, entre otros que garanticen la atención idónea del usuario financiero;
 - g) Descripción de mecanismos de identificación y atención de clientes y usuarios, en los Corresponsales Financieros, que incluya lo relacionado a la dotación de recursos; y (3)
 - h) Detalle de frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros de todas sus obligaciones, de conformidad al perfil de riesgos establecido y a las alertas tempranas definidas en el monitoreo, tomando en cuenta sus políticas de gestión de riesgos establecidas para este tipo de negocio. (2)
(3)

Contrato de Administrador de Corresponsales Financieros

Art. 16.-El Contrato de Administrador de Corresponsalía Financiera que faculta al Administrador para afiliar y administrar Corresponsales Financieros, sin relación de dependencia para que actúen por cuenta y bajo responsabilidad de la entidad contratante, deberá contener, como mínimo lo siguiente:


- a) La facultad expresa del sujeto a favor del Administrador para que éste pueda contratar Corresponsales Financieros, otorgada por medio de mandato;
- b) La indicación expresa que el Corresponsal Financiero administrado actúa ante el cliente o usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad, siendo responsabilidad de ésta verificar el cumplimiento del contenido de las presentes Normas;

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03 NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- c) Las disposiciones que las partes establecen sobre la administración del efectivo del Corresponsal Financiero, y la forma de cubrir los riesgos del manejo de efectivo;
- d) Las medidas que la entidad requerirá y que se deberán implementar en el Administrador como en el Corresponsal Financiero, para la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo;
- e) Las obligaciones del Corresponsal Financiero de entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente;
- f) Las obligaciones económicas entre las partes contratantes;
- g) La obligación de la entidad de capacitar al Administrador de Corresponsal Financiero o establecer los mecanismos de capacitación para que los Corresponsales Financieros administrados realicen las operaciones y presten los servicios acordados adecuadamente, y que garanticen se mantenga la capacitación durante la ejecución del contrato de corresponsalía financiera, cuando se produzca algún cambio en el mismo o en los lineamientos operativos;
- h) Las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano que deberá establecer el Corresponsal Financiero para realizar las operaciones y prestar los servicios;
- i) Operaciones, número de transacciones y límites máximos por operación, para las que se faculta al Administrador que contrate con el Corresponsal Financiero;
- j) Plazo del contrato;
- k) Las cláusulas de suspensión y terminación, así como sus consecuencias jurídicas;
- l) La obligación del Administrador de tener a disposición de la entidad los contratos que se suscriban con los Corresponsales Financieros;
- m) La obligación del Administrador de comunicar previamente a la entidad la incorporación de nuevos Corresponsales Financieros o la supresión de los mismos;
y
- n) Responsabilidades y prohibiciones del Administrador de Corresponsal Financiero, que deberá contener entre otros la responsabilidad por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus actividades.

Además, deben incluirse cláusulas que faciliten a las entidades o eventualmente a la Superintendencia y a otros organismos supervisores, realizar una adecuada revisión y supervisión del Administrador, así como de las operaciones y prestación de servicios que se realicen por medio de los Corresponsales Financieros administrados.

Ninguna entidad podrá desarrollar servicios de Administrador de Corresponsales Financieros, con una persona jurídica sin haber suscrito el correspondiente contrato de servicios que cumpla como mínimo con lo dispuesto en este artículo.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Todo Contrato de Corresponsalía que se suscriba entre el Administrador y los Corresponsales Financieros que administre, deberá cumplir como mínimo las condiciones establecidas en el presente artículo y en el artículo 31 de estas Normas.

Manual de los Administradores para los Corresponsales Financieros

Art. 17.- Las entidades deberán contar con un manual que el Administrador implementará con los Corresponsales Financieros que administre, el cual deberá contener como mínimo lo estipulado en el artículo 8 de las presentes Normas.


Circunstancias que impiden la contratación del Administrador

Art. 18.- Las entidades no podrán contratar como Administrador a una persona jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a) Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente: de difícil recuperación o irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo; (2)
- b) Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores;
- c) A quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero;
- d) Quienes hayan sido sancionados administrativa o judicialmente por su participación en infracción grave a las leyes y normas de carácter financiero en jurisdicción nacional como en el extranjero, en especial la captación de fondos del público sin autorización, el otorgamiento o recepción de préstamos relacionados, en exceso del límite permitido y los delitos de carácter financiero; y
- e) Aquellas personas jurídicas cuyo Representante Legal, Directivos y Gerentes, según el Código de Comercio, presenten cualquiera de las circunstancias expuestas en los literales anteriores.

Toda entidad antes de contratar a un Administrador y durante la vigencia del contrato, será responsable de verificar que no se encuentre en las circunstancias relacionadas en este artículo.

En caso, que habiéndose firmado el contrato correspondiente, sobrevenga alguna de las anteriores circunstancias al Administrador, ésta deberá ser considerada una causal de terminación del contrato; debiendo comunicarlo a la Superintendencia en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en la cual la entidad se enteró de tal circunstancia.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03 NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Operación de Administrador de Corresponsales Financieros con más de una entidad

Art. 19.- Si una persona jurídica es contratada por una entidad y se encuentra operando como Administrador y existe una nueva entidad interesada en contratar con el mismo, esta última entidad deberá considerar la capacidad técnica y operativa para atender el volumen adicional de operaciones y servicios, previo a suscribir contrato con dicha persona jurídica como su Administrador, lo cual deberá estar debidamente documentado. (2)

La entidad deberá mostrar a la Superintendencia en el momento en que ésta lo requiera, el resultado del análisis sobre la capacidad operativa y viabilidad del Administrador, sobre el que fundamentó la suscripción de un contrato adicional.

CAPÍTULO IV RESPONSABILIDADES

Responsabilidades


Art. 20.- La entidad asume frente al cliente o usuario la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados por medio de Corresponsales Financieros que han sido contratados con éstos y son propios de su entidad, así mismo de las realizadas por medio de Administradores.

Las entidades serán responsables de asegurar que los Administradores y los Corresponsales Financieros cuenten con la debida idoneidad, solvencia, así como la infraestructura física, técnica y de recursos humanos, conforme al tipo de operaciones y prestaciones de los servicios financieros acordados a realizar. (2)

Las entidades proveerán a sus Corresponsales Financieros por ellas mismas, por medio de los Administradores 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 acordados, salvo que el modelo operativo de negocio no limite la exclusividad del uso y proveeduría de la tecnología de información a los Corresponsales Financieros. (2)

Asimismo, las entidades proveerán a los Administradores y a los Corresponsales Financieros de un número telefónico de contacto para comunicación permanente con la entidad.

La entidad establecerá mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones por medio de Corresponsales Financieros, especificando el medio oficial de recepción de los mismos, debiendo resolver en un plazo que no podrá exceder al establecido para los diferentes productos y servicios en la

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

legislación vigente. En el caso que no exista un plazo específico en la legislación vigente, estos deberán ser resueltos en un plazo razonable, el cual deberá ser establecido en el procedimiento para atender reclamos. En todo caso, dicho procedimiento deberá incorporar controles internos sobre las consultas atendidas y respuestas brindadas.

Art. 21.- Las operaciones y servicios que presten las entidades por medio de Corresponsales Financieros, cumplirán con el marco legal y regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, debiendo contar con un Manual específico en dicha materia para los Corresponsales Financieros y los Administradores. Las entidades podrán hacer uso de todos los recursos tecnológicos con que cuente, para dar cumplimiento a las medidas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Las entidades serán directamente responsables de la verificación del cumplimiento de los mismos. (2)


La entidad requerirá a sus Corresponsales Financieros y a los Administradores que cuenten con medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la realización de operaciones y la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención de lavado de dinero, deberán incluir, entre otros, el establecimiento de límites para la realización de operaciones y prestación de servicios, como monto por operación y número de transacciones por cliente o tipo de transacción. La entidad con la finalidad de que sus Corresponsales Financieros cumplan a cabalidad con sus obligaciones podrán requerir las garantías que consideren necesarias.

Actualización de información

Art. 22.- Cuando se compruebe que un Corresponsal Financiero deje de cumplir con alguna de las características consideradas para su contratación, las entidades o los Administradores deberán dar por terminado el contrato suscrito, por lo que esta circunstancia deberá incluirse dentro de las causales de terminación del mismo.

Las entidades informarán a la Superintendencia, en los primeros siete días hábiles del mes siguiente al de la contratación o terminación de contrato según sea el caso, los nuevos Corresponsales Financieros contratados indicando: fecha de contratación y de inicio de operaciones, dirección y ubicación exacta; y de las terminaciones de contratos con la fecha y la respectiva causal. Actualizando su mapa de presencia en el país por zona geográfica, el cual deberá ser remitido mensualmente, en el mismo plazo citado arriba, e incluir las modificaciones de información de los Corresponsales existentes. (2)

No obstante, deberán requerir a la Superintendencia el día hábil siguiente a la fecha de contratación, la asignación de códigos para incorporar nuevos Corresponsales Financieros con base al Anexo No. 6 previo a remitir la información requerida en el Anexo No. 7 de las presentes Normas. (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Ampliación de prestación de operaciones y servicios (2)

Art. 22-A.- La entidad que realice operaciones y preste servicios de acuerdo con el artículo 25-A y esté interesada en ampliarlos de acuerdo con el artículo 25 de las presentes Normas, deberá: (2)

- a) Cumplir los requisitos establecidos para la prestación de operaciones y servicios de acuerdo con el artículo 25 de las presentes Normas; y (2)
- b) Adecuar el contrato suscrito, con las nuevas operaciones y servicios a ofrecer por el Corresponsal Financiero o Administrador de Corresponsal Financiero, así también realizar las verificaciones correspondientes que implica ofrecer las nuevas operaciones y servicios, e informar a la Superintendencia en los primeros siete días hábiles del mes siguiente al de la modificación del contrato. (2)

Supervisión

Art. 23.- Las entidades mantendrán a disposición de la Superintendencia, toda la información que ésta requiera para la ejecución de su labor de vigilancia y supervisión, incluyendo la información completa y actualizada de los Corresponsales Financieros y los Administradores, debiendo brindarle toda la colaboración necesaria ya sea en sus visitas de campo o en el monitoreo extra-situ.

La supervisión de los Administradores y de los Corresponsales Financieros recaerá sobre la entidad. No obstante, la Superintendencia podrá realizar la supervisión de forma directa cuando ésta lo estime conveniente.

Confidencialidad


Art. 24.- Las entidades son responsables de la confidencialidad de la información de los clientes o usuarios a los que tengan acceso sus Administradores y Corresponsales Financieros, así como de la información sujeta a reserva o secreto bancario según las leyes aplicables.

CAPÍTULO V DEL FUNCIONAMIENTO

Operaciones y servicios permitidos

Art. 25.- La entidad podrá efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios por medio de Corresponsales Financieros:

- a) Colecturía de servicios públicos y privados;
- b) Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito;
- c) Recolección y entrega de documentación para otorgamiento de créditos, así como desembolsos y pagos por concepto de operaciones activas de crédito; (1)


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

- d) Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro, depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados y a la vista, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas; (1)
- e) Transferencias locales de fondos;
- f) Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares;
- g) Realizar la promoción y colocación de seguros que sean idóneos para su colocación masiva, siempre que la entidad esté registrada como comercializador masivo. En estos casos la entidad será responsable que el Corresponsal Financiero esté debidamente capacitado para ello;
- h) Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito;
- i) Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones;
- j) Recolección y entrega de documentación para la apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos; (1) (2)
- k) Gestionar la apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; y (1) (2)
- l) Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central a la entidad para realizar por medio de Corresponsales Financieros. (1)

El horario de atención acordado entre el Corresponsal Financiero y la entidad a la que preste sus servicios podrá ser diferente del horario establecido para la prestación de servicios en agencias o sucursales de la entidad. Debiendo en todo momento cumplir con el deber de funcionamiento obligatorio del que son objeto, conforme a sus respectivas leyes especiales, salvo caso fortuito y fuerza mayor.

Los pagos que se realicen por medio del Corresponsal Financiero deberán ser aplicados y tratados bajo los criterios establecidos en los literales j) y l) del artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor.

En caso que las entidades adicionen operaciones de las descritas en el presente artículo o modifiquen los límites máximos de monto por operación, que no hayan sido incluidos en la solicitud de No Objeción inicial, deberán solicitar la No Objeción correspondiente a la Superintendencia en el plazo de quince días hábiles previo a su operatividad, adjuntando el modelo operativo de negocio actualizado, incorporando la(s) nueva(s) operaciones y/o cambios en los límites máximos de monto por operación, con su respectiva aprobación de Junta Directiva. La Superintendencia contará con un plazo de veinte días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud para emitir la No Objeción respectiva. (2) (3)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Operaciones y servicios con acceso simplificado permitidos (2)

Art. 25-A.- La entidad podrá efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios con acceso simplificado por medio de Corresponsales Financieros: (2)


- a) Retiros o abonos a cuentas de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; (2)
- b) Gestionar la apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; (2)
- c) Recolección y entrega de documentación para la apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos; (2)
- d) Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito simplificada; cuando aplique; (2)
- e) Colecturía de servicios públicos y privados; y (2)
- f) Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares. (2)

El horario de atención acordado entre el Corresponsal Financiero y la entidad a la que preste sus servicios podrá ser diferente del horario establecido para la prestación de servicios en agencias o sucursales de la entidad. Debiendo en todo momento cumplir con el deber de funcionamiento obligatorio del que son objeto, conforme a sus respectivas leyes especiales, salvo caso fortuito y fuerza mayor. (2)

Los pagos que se realicen por medio del Corresponsal Financiero deberán ser aplicados y tratados bajo los criterios establecidos en los literales j) y l) del artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor. (2)

En caso que las entidades adicionen operaciones de las descritas en el presente artículo o modifiquen los límites máximos de monto por operación, que no hayan sido incluidos en la solicitud de No Objeción inicial, deberán solicitar la No Objeción correspondiente a la Superintendencia en el plazo de quince días hábiles previo a su operatividad, adjuntando el modelo operativo de negocio actualizado, incorporando la(s) nueva(s) operaciones y/o cambios en los límites máximos de monto por operación, con su respectiva aprobación de Junta Directiva. La Superintendencia contará con un plazo de veinte días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud para emitir la No Objeción respectiva. (2) (3)

Para el caso de las operaciones y servicios de los literales a) y c) deberán ser en cumplimiento de límites establecidos en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y Comité de Normas del Banco Central. (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Del registro de las operaciones

Art. 26.- Las operaciones que se realicen por medio de Corresponsales Financieros deberán efectuarse a través de Medios Electrónicos conectados en línea o en tiempo real con las plataformas tecnológicas de la entidad destinadas para proveer las operaciones y servicios contratados con el corresponsal de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas, según sea el caso, debiendo las entidades tener el completo control de la afectación de las cuentas y garantizando la calidad del servicio mediante la implementación de un plan de contingencia. (2)

Las entidades estarán obligadas a resguardar la información sobre las operaciones realizadas en medios de almacenamiento seguros, en cumplimiento de sus políticas internas en cuanto a respaldo y recuperación de información y de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Comercio.

Las entidades deberán garantizar que tanto los Administradores como los Corresponsales Financieros, no almacenen información en sus bases de datos que se considere sujeta a reserva o a secreto bancario.


Comprobante de las operaciones y servicios

Art. 27.- Las operaciones y servicios que se desarrollen por medio de Corresponsales Financieros deberán generar un comprobante, físico o electrónico, para el cliente o usuario que le permita verificar que la misma se ha completado exitosamente, el cual deberá incluir por lo menos número de referencia de la transacción que asocie al cliente o usuario, la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del Corresponsal Financiero y de la entidad respectiva. En caso de la captación de fondos, deberá indicar que la entidad que actúa por medio del Corresponsal Financiero está autorizada por la Superintendencia para captar fondos del público, de acuerdo a lo señalado en el artículo 54 de la Ley de Bancos o artículo 35 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Monitoreo de operaciones, servicios y reclamos

Art. 28.- Las entidades realizarán un monitoreo permanente del cumplimiento de las obligaciones de sus Corresponsales Financieros y sus Administradores, asimismo establecerán procedimientos adecuados de control interno y de prevención de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo, relacionados con la realización de las operaciones y la prestación de los servicios por medio de Corresponsales Financieros.

Las entidades definirán en el modelo operativo de negocio la frecuencia y forma de verificación del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros y los Administradores de todas sus obligaciones, de conformidad al perfil de riesgos

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

establecido y a las alertas tempranas definidas en el monitoreo, tomando en cuenta sus políticas de gestión de riesgos establecidas para este tipo de negocio. (2) (3)

Las entidades verificarán el cumplimiento mediante acciones in situ y monitoreo extra situ utilizando mecanismos alternativos apoyados por tecnologías de información que contribuyan con el cumplimiento de las metas de supervisión programadas. (3)

Así mismo, las entidades llevarán un control de los reclamos derivados de las operaciones y servicios realizados por los Corresponsales Financieros, conforme al Anexo No. 2 de las presentes Normas.


Información para el público

Art. 29.- Las entidades deberán contar con medios de divulgación para informar acerca de la ubicación y operaciones o servicios que se presten por medio de sus Corresponsales Financieros, así como sobre las comisiones o recargos que cobran por tales operaciones y servicios, con una periodicidad mínima de tres meses. Asimismo, publicarán en su sitio de internet institucional y en otros medios, el detalle actualizado de los Administradores y de los Corresponsales Financieros.

Art. 30.- La entidad velará porque sus Corresponsales Financieros coloquen un aviso en sus instalaciones, con una tipografía visible a simple vista y que contenga la información siguiente:

- a) El nombre de la entidad contratante y que actúa como Corresponsal Financiero de esa entidad;
- b) Que la entidad contratante es plenamente responsable frente a los clientes por las operaciones y servicios prestados por medio del Corresponsal Financiero;
- c) Que el Corresponsal Financiero no está autorizado para realizar operaciones y prestar servicios financieros por cuenta propia;
- d) El listado de las operaciones y servicios que se ofrecen por medio del Corresponsal Financiero;
- e) Los horarios convenidos con la entidad para la atención al público;
- f) Los límites que se hayan establecido, tales como monto por operación, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción; y
- g) La forma de contactar a la entidad para atender reclamos de los clientes.

Las entidades podrán promover y publicitar, asimismo deberán recolectar y entregar documentación e información relacionada con las operaciones o servicios que presten por medio de Corresponsales Financieros.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Los Corresponsales Financieros, que sean contratados a la vez por varias entidades, deberán cumplir con el aviso de identificación de que trata este artículo en lo que respecta a cada una de las entidades contratantes pudiendo publicar en un solo aviso la información que sea común.

La información a la que se refiere los literales a), b) y c) del presente artículo deberá indicarse además, en la papelería y en general, en la documentación diligenciada por el Corresponsal Financiero, que esté relacionada con las operaciones financieras permitidas por la entidad.

CAPÍTULO VI PROHIBICIONES


Prohibiciones para los Corresponsales Financieros

Art. 31.- La entidad deberá incluir en los contratos como prohibiciones para los Corresponsales Financieros lo siguiente:

- a) Ceder el contrato total o parcialmente;
- b) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes respecto de los servicios prestados;
- c) Prestar servicios financieros por cuenta propia, considerado como captación ilegal de fondos definida en los artículos 184 de la Ley de Bancos y 117 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y en las demás leyes y Normas relacionadas. Además, se deberá incluir la advertencia de que la realización de tales actividades acarreará las consecuencias previstas en los artículos antes mencionados;
- d) Realizar a nombre de la entidad operaciones y servicios diferentes a los pactados o en forma distinta a la definida por la entidad en el contrato;
- e) Realizar operaciones por cuenta de la entidad fuera de los límites establecidos por ella;
- f) Condicionar la realización de las operaciones y servicios a la adquisición de un producto o servicio propio de la actividad comercial que ejerce;
- g) Publicitarse o promocionarse a través de la papelería o en el anverso de los comprobantes que proporcionen a los clientes o usuarios a nombre de la entidad de que se trate;
- h) Realizar cualquier tipo de cobro diferente al establecido por la entidad en cuanto a la prestación de los servicios de corresponsalía financiera; y
- i) Autorizar y aprobar la celebración de contratos entre la entidad y los clientes.

Prohibición para la entidad

Art. 32.- La entidad no podrá obligar a los Administradores y a los Corresponsales

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Financieros a suscribir contratos de exclusividad para la realización de las operaciones y la prestación de los servicios regulados en las presentes Normas.

CAPÍTULO VII OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Art. 33.- Las entidades que a la vigencia de estas Normas hayan establecido algún contrato con al menos una sociedad mercantil legalmente establecida, para que éstas reciban pagos de bajos montos de tarjeta de crédito así como de cuotas de préstamos a través de una terminal POS (Point of Sale) o una interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos, podrán continuar realizando normalmente dichas operaciones hasta por un plazo máximo de seis meses a partir de la vigencia de las presentes Normas. Durante este período, deberán dar cumplimiento a lo siguiente:

- a) Los artículos 70 y 232 de la Ley de Bancos o el artículo 143 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, según corresponda;
- b) Los artículos 20, 21, 22, 23, 24, 25 penúltimo inciso, 29, 30, 31 y 32 de las presentes Normas, en lo pertinente, respecto a los servicios que ofrecieren por este tipo de canal; y
- c) Las medidas de operación y seguridad detalladas en Anexo No. 4 ó 5 de las presentes Normas, según sea el caso. (2)


Las entidades a las que hace referencia el presente artículo tendrán un plazo máximo de tres meses a partir de la vigencia de las presentes Normas para presentar a la Superintendencia la solicitud de No Objeción, para que dichas sociedades operen como Corresponsales Financieros o Administradores.

Art. 34.- DEROGADO. (2)

Del auditor interno

Art. 35.- Previo a emitir la No Objeción, el Auditor Interno deberá emitir Informe de Certificación en el cual indique que la entidad cumple con todas las disposiciones de las presentes Normas.

El auditor interno de la entidad deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones reguladas en estas Normas, y de las políticas que la entidad ha emitido para gestionar los riesgos asociados a la contratación de Administradores y de Corresponsales Financieros y deberá informar a la Superintendencia de cualquier presunto incumplimiento, así como también las medidas correctivas y resultados del seguimiento.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Las entidades deberán considerar en sus planes anuales de auditoría la frecuencia y forma de verificación del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros y los Administradores de todas sus obligaciones, de conformidad al perfil de riesgos establecido y a las alertas tempranas definidas en el monitoreo, tomando en cuenta sus políticas de gestión de riesgos establecidas para este tipo de negocio. (2) (3)

Generación de información estadística (3)

Art. 35-A.- La entidad, deberá contar con un sistema automatizado de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el mes anterior, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de reclamos, casos en proceso o finalizado, conforme al formato descrito en el Anexo No. 2 de las presentes Normas. (3)

El sistema generará estadísticas para conocer cuáles productos de los que ofrece cada entidad son los que presentan mayor número de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, con el objeto de que el Órgano de Administración, tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (3)

La Superintendencia podrá requerir acceso directo en tiempo real a dicho sistema, de conformidad al artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (3)


Divulgación al público sobre resumen estadístico (3)

Art. 35-B.- La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a las operaciones realizadas, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos. (3)

Remisión de información a la Superintendencia (3)

Art. 35-C.- La entidad deberá remitir mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico establecido en el Anexo No. 2 de las presentes Normas. (3)

En caso de no haber reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el mes anterior, relacionadas a las

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

operaciones realizadas, la entidad remitirá a la Superintendencia una nota en la que haga constar tal situación. (3)

Detalles técnicos para la remisión de Información a la Superintendencia (3)

Art. 35-D.- La Superintendencia remitirá a las entidades, con copia al Banco Central, en un plazo máximo de treinta días hábiles posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las modificaciones a las presentes Normas, los detalles técnicos relacionados con el envío de la información solicitada en el artículo 35-C de las presentes Normas. (3)

Los detalles técnicos se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas. (3)

Remisión de información

Art. 36.- Las entidades remitirán en los primeros siete días hábiles de cada mes, la información indicada en el Anexo No. 1 de las presentes Normas, por los medios electrónicos que defina la Superintendencia. Dicho Anexo deberá contener información de sus Corresponsales Financieros y de los Corresponsales Financieros administrados, de manera separada. (3) (4)

Las entidades deben enviar a la Superintendencia, de forma anual y a más tardar el treinta y uno de enero de cada año, los eventos contenidos en el Anexo No. 3 de las presentes Normas relacionados con los Corresponsales Financieros.

Responsabilidad en Materia de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y del Financiamiento al Terrorismo


Art. 37.- Las entidades serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone el marco legal y regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en las operaciones y servicios que presten por medio de los Corresponsales Financieros.

Sanciones

Art. 38.- Si como resultado de las verificaciones realizadas por la Superintendencia a los sujetos de estas Normas, se determina que las disposiciones han sido infringidas, serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, pudiéndose suspender la No Objeción otorgada, sin perjuicio de las acciones legales a que pudiera dar lugar. (2)

Aspectos no previstos

Art. 39.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Comité de Normas del Banco Central.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Derogatoria

Art. 40.- Las presentes Normas derogan las “Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por Medio de Corresponsales Financieros” (NASF-01), aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-08/2013, del 27 de junio de 2013.

Transitorio

Art. 41.- Las solicitudes de No Objeción presentadas a la Superintendencia, que a la fecha de entrada en vigencia de estas Normas se encuentren en proceso, continuarán y concluirán de conformidad a las Normas con las cuales se iniciaron.

No obstante lo anterior, las entidades que se encuentren en la circunstancia mencionada en el inciso anterior y decidan ampliar su modelo de negocio con la figura de Administrador de Corresponsales Financieros, deberán retirar su solicitud de No Objeción y presentarla nuevamente cumpliendo con las condiciones establecidas en las presentes Normas.


Art. 41-A.- Las entidades sujetas a estas Normas tendrán hasta ciento ochenta días hábiles a partir de la comunicación de los detalles técnicos por parte de la Superintendencia, para adecuarse y dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 35-A, 35-B y 35-C de las presentes Normas. (3)

Vigencia

Art. 42.- Las presentes Normas Técnicas entrarán en vigencia a partir del uno de abril de dos mil quince.

MODIFICACIONES:

- (1) Modificaciones aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN -11/2016, de fecha 26 de octubre de 2016 con vigencia a partir del día 15 de noviembre de 2016
- (2) Modificaciones aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN -15/2019, de fecha 05 de septiembre de 2019 con vigencia a partir del día 20 de septiembre de 2019.
- (3) Modificaciones en los artículos 3, 6, 15, 25, 25-A, 28, 35, 36, Anexos Nos. 1, Y 7, sustitución de Anexo No. 2 e incorporación de artículos 35-A, 35-B, 35-C, 35-D y 41-A, aprobadas por el Banco Central de Reserva por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-07/2021, de fecha 16 de junio de dos mil veintiuno, con vigencia a partir del día 1 de julio de dos mil veintiuno.
- (4) Modificación en el artículo 36, aprobadas por el Banco Central de Reserva por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-08/2021, de fecha 29 de julio de dos mil veintiuno, con vigencia a partir del día de su comunicación.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		


Anexo No. 2

REPORTE DE RECLAMOS POR OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES FINANCIEROS

Nombre de la entidad:

Mes de referencia:

No. (3)	Requerimiento (3)	Descripción (3)
1 (3)	Código Corresponsal (3)	Código asignado al corresponsal por parte de la Superintendencia. (3)
2 (3)	Administrador al que pertenece el corresponsal financiero (3)	Identificador del administrador al que pertenece el corresponsal. (3)
3 (3)	Tipo de Transacción (3)	Transacción autorizada a la entidad codificada según catalogo disponible en www.ssf.gob.sv (3)
4 (3)	Número de control (3)	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar el reclamo. (3)
5 (3)	Fecha del reclamo (3)	Fecha en la cual el cliente o usuario presentó su reclamo. (3)
6 (3)	Nombre del usuario o cliente (3)	Nombre del usuario o cliente que presenta el reclamo. (3)
7 (3)	Nacionalidad del usuario o cliente (3)	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta el reclamo. (3)
8 (3)	Tipo de persona (Natural o Jurídica) (3)	Si la persona que presenta el reclamo es Natural o Jurídica. (3)
9 (3)	Tipo de Documento de Identidad (3)	Documento con el que se identifica: Documento Único de Identidad, Pasaporte o carné de residente. (3)
10 (3)	Número de Documento de Identidad (3)	Número de Documento de Identidad. (3)
11 (3)	Sexo (3)	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural). (3)
12 (3)	Motivo del reclamo (3)	Código del reclamo. (3)
13 (3)	Estado del reclamo (3)	Estado en el que se encuentra el reclamo: en proceso o finalizado. (3)
14 (3)	Resultado de la resolución (3)	Resultado de la resolución del reclamo: favorable, desfavorable o desistida por el cliente. (3)
15 (3)	Fecha de la resolución (3)	Fecha en la que se finalizó la gestión del reclamo. (3)
16 (3)	Monto reclamado (3)	Valor del monto reclamado. (3)


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 3

TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL EN LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS

Nombre de la entidad:

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas en las que se encuentre implicado, al menos, un corresponsal.	Actividades no autorizadas	Operaciones no reveladas (intencionalmente), operaciones no autorizadas (con pérdidas económicas), valoración errónea de posiciones (intencional), sobre pasar límites no autorizados.
		Robo y fraude	Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación de cuentas, clonación de tarjetas.
Fraude externo	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir la legislación, por parte de un tercero.	Robo, fraude y extorsión	Robo, falsificación, extorsión.
		Seguridad de los sistemas	Daños por ataques informáticos, robo de información.
Clientes, productos y prácticas de negocios	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación contractual o de la naturaleza o diseño de un producto.	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información (conocimiento del cliente, etc.), infringir la privacidad de información sobre


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03 NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 3

TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL EN LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS

Nombre de la entidad:

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
			clientes, infringir la privacidad, ventas agresivas, abuso de información confidencial.
		Prácticas empresariales o de mercado improcedentes	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado improcedentes, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la entidad), lavado de dinero.
		Selección, patrocinio y riesgos	Ausencia de identificación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.	Sistemas	Fallas en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica.
Ejecución, entrega y gestión de procesos	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos.	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades,


CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 3

**TIPOS DE EVENTOS POR RIESGO OPERACIONAL EN LOS CORRESPONSALES
FINANCIEROS**

Nombre de la entidad:

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
			ejecución errónea de operaciones y servicios Errores en el proceso de compensación de valores y liquidación de efectivo.
		Aceptación de documentación de clientes	Documentos jurídicos inexistentes/incompletos
		Gestión de cuentas de clientes	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 4


CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD PARA EL MECANISMO DE INTERFACE EN LÍNEA CON ACCESO ÚNICAMENTE DE APLICACIÓN DE PAGOS

I.- Aspectos en materia de operación:

- a) Esquemas de redundancia o mecanismos alternos en las telecomunicaciones de punto a punto que permitan contar con enlaces de comunicación que minimicen el riesgo de interrupción en el servicio de telecomunicaciones;
- b) Estrategia de continuidad en los servicios informáticos que proporcionen a la entidad la capacidad de procesar y operar los sistemas en caso de contingencia, fallas o interrupciones en las telecomunicaciones y/o de los equipos de cómputo centrales y otros que estén involucrados en el servicio de procesamiento de información de operaciones o servicios;
- c) Mecanismos para establecer y monitorear la calidad en los servicios de información, así como los tiempos de respuesta de los sistemas y aplicaciones;
- d) Esquema de soporte técnico, a fin de solucionar problemas e incidencias; y
- e) Mecanismos mediante los cuales se mantendrá copia de la información considerada por la entidad como crítica para fines de la continuidad del servicio.

II.- Aspectos en materia de seguridad:

- a) Medidas para asegurar transmisión cifrada punto a punto y elementos o controles de seguridad en cada uno de los nodos involucrados en el envío y recepción de datos;
- b) Medidas para el almacenamiento seguro de los datos que comprometan información de los usuarios sujeta a reserva por Ley, incluyendo aquella información resguardada como respaldo o cualquier otra copia que por cualquier motivo llegara a realizarse, mediante mecanismos de encriptación para evitar que personas con acceso a dicha información, puedan conocer datos del propietario de las cuentas basándose en la información a su disposición;
- c) Establecimiento de funciones de seguridad informática de la entidad, para efectos de que se mantenga el control del acceso y uso de la información, funciones que consistirán entre otras cosas, en administrar y autorizar los accesos y llaves criptográficas, las cuales deberán almacenarse y resguardarse en las instalaciones de la entidad financiera. Dichos accesos deberán corresponder a la necesidad de conocer la información de acuerdo a las funciones documentadas del puesto; y
- d) Esquema mediante el cual, se mantendrá la bitácora de acceso a la información por el personal debidamente autorizado, además el registro de auditoría propio del sistema el cual deberá estar siempre activado.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 5 (2)


**CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD PARA EL MECANISMO DE
INTERFACE EN LÍNEA CON ACCESO ÚNICAMENTE DE APLICACIÓN DE PAGOS, DE
ACUERDO CON EL ARTÍCULO 25-A (2)**

I.- Aspectos en materia de continuidad de los servicios: (2)

- a) Estrategia de continuidad en los servicios que proporcionen a la entidad la capacidad de procesar y operar los sistemas en caso de contingencia, fallas o interrupciones en las telecomunicaciones y/o de los medios electrónicos que estén involucrados en el servicio de procesamiento de información de operaciones o servicios; (2)
- b) Mecanismos para establecer y monitorear la calidad en los servicios de información, así como los tiempos de respuesta de los sistemas y aplicaciones; (2)
- c) Esquema de asistencia técnica, a fin de solucionar problemas e incidencias; y (2)
- d) Mecanismos mediante los cuales se mantendrá copia de la información considerada por la entidad como crítica para fines de la continuidad del servicio. (2)

II.- Aspectos en materia de seguridad de la información: (2)

- a) Medidas para asegurar transmisión cifrada punto a punto o por medios de conexión inalámbrica con mecanismos de seguridad y elementos o controles de seguridad involucrados en el envío y recepción de datos; (2)
- b) Medidas para el almacenamiento seguro de los datos, incluyendo aquella información resguardada como respaldo, mediante mecanismos de encriptación para evitar que personas con acceso a dicha información, puedan conocer datos del propietario de las cuentas; (2)
- c) Establecimiento de funciones de seguridad de la información de la entidad, para efectos mantener el control del acceso y uso de la información. Dichos accesos deberán corresponder a la necesidad de conocer la información de acuerdo con las funciones documentadas del Corresponsal Financiero; y (2)
- d) Esquema mediante el cual, se mantendrá la bitácora de acceso a la información por el personal debidamente autorizado, además el registro de auditoría propio del sistema el cual deberá estar siempre activado. (2)

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		


Anexo No. 6

Notas:

1.- Todos los campos deben venir completos

Descripción de datos:

Código interno:	Código Interno asignado por la institución.
Código corresponsal:	Código SSF asignado al corresponsal.
Nombre Comercial:	Nombre comercial del corresponsal financiero.
Tipo de persona:	Natural o Jurídica.
Nombre persona natural o jurídica:	Nombre según NIT.
Número de NIT	Número de Identificación Tributaria.
Número de DUI	Número de Documento Único de Identidad aplica en persona natural.
Tipo de negocio:	Tipo de negocio según catalogo disponible en www.ssf.gob.sv
Dirección:	Dirección completa donde se ubica el corresponsal financiero.
Departamento o municipio:	Código según catalogo disponible en www.ssf.gob.sv
Tipo de Corresponsal:	Directo o administrado, código según catalogo disponible en www.ssf.gob.sv
Nombre de administrador de Corresponsales Financieros:	Cuando el corresponsal financiero sea administrado por un administrador de Corresponsales Financieros.
Motivo de solicitud de código:	Exponer si es nueva contratación, cambio de dirección a un corresponsal financiero que ya opera, cambio de razón social, etc.
Información Anterior:	Información de corresponsal financiero a sustituir.

CNBCR-06/2015	<p style="text-align: center;">NASF-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS</p>	
Aprobación: 13/03/2015		
Vigencia: 01/04/2015		

Anexo No. 7

REPORTE DE CORRESPONSALES FINANCIEROS ACTIVOS Y ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS DESVINCULADOS EN EL MES (3)

Nombre de la entidad:

Fecha de referencia:

Código Corresponsal	Administrador (3)	Código Interno	Fecha de Contratación	Fecha Inicio	Estatus	Fecha Fin Contrato	Causa Terminación

Descripción de datos:

- Código corresponsal: Código SSF asignado al corresponsal.
- Administrador (3): Identificador del administrador al que pertenece el corresponsal cuando aplique. (3)
- Código interno: Código interno asignado por la entidad.
- Fecha de contratación: Fecha en que se celebró el contrato.
- Fecha inicio: Fecha de inicio de operaciones.
- Estatus: Identificador de vinculación y/o desvinculación del corresponsal.
- Fecha fin de contrato: Fecha en que finalizó el contrato.
- Causa de terminación: Causa de la terminación del contrato.