**ANEXO**

**TÍTULO II**

**DE LAS ORGANIZACIONES COOPERATIVAS SUPERVISADAS QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD FINANCIERA**

**CAPÍTULO XII: RÉGIMEN DE OFICINAS**

* 1. **Prestación de servicios financieros a través de corresponsales**

Con el propósito de facilitar la prestación de servicios financieros a través de corresponsales, se precisan algunos aspectos y definiciones generales para mayor comprensión y se imparten instrucciones a las cooperativas que ejercen actividad financiera que decidan utilizar estos canales, con el fin de obtener una autorización de manera ágil, simplificando la información que deberá ser remitida a esta Superintendencia.

En concordancia con lo dispuesto en el Título 8 del Decreto 1068 de 2015, las instrucciones sobre calidades de los corresponsales, administración de riesgos implícitos tales como el operativo y de lavado de activos, las especificaciones mínimas que deberán tener los medios electrónicos que se utilicen para la prestación de los servicios y las pertinentes para la realización de las distintas operaciones previstas en el artículo 2.36.9.1.4 del Decreto 2555 de 2010, serán las mismas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para las entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de asegurar que la prestación de servicios financieros por parte de los establecimientos de crédito y las cooperativas, se realice en igualdad de condiciones.

La documentación de que trata el presente capítulo no debe remitirse a esta Superintendencia, pero debe quedar a su disposición para ser verificada posteriormente.

* + 1. **Aspectos y definiciones generales**

Las cooperativas que ejercen actividad financiera que decidan prestar servicios financieros a través de corresponsales deberán tener en cuenta los siguientes aspectos y definiciones:

* + - 1. **Definición de corresponsal**

Se entiende como corresponsal, aquel tercero a través del cual las cooperativas que ejercen actividad financiera prestan sus servicios. El corresponsal podrá prestar sus servicios en instalaciones físicas fijas, así como también podrá ser móvil y digital.

* + - 1. **Servicios que se pueden prestar por medio de corresponsales**

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 2.36.9.1.4. del Decreto 2555 de 2010, en concordancia con lo previsto en el artículo 49 de la ley 454 de 1998, las cooperativas que ejercen actividad financiera pueden prestar por medio de corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios:

* Recaudo, pagos y transferencia de fondos.
* Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.
* Depósitos y retiros en efectivo y transferencias de fondos que afecten dichos depósitos, incluyendo los depósitos electrónicos.
* Consultas de saldos.
* Expedición y entrega de extractos, documentos e información sobre cualquier tipo de producto.
* Desembolsos y pagos en efectivo, por concepto de operaciones activas de crédito, al igual que la activación de productos pre-aprobados de crédito.
* Los corresponsales pueden recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios señalados, incluyendo aquella relativa a la apertura y cancelación de cuentas, a la realización y cancelación de depósitos, a la entrega de los instrumentos que permiten la disposición o manejo de los recursos depositados (tales como tarjetas, entre otros) y la relacionada con solicitudes de crédito, así como promover y publicitar tales servicios.
  + - 1. **Contratos con los corresponsales**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 2.36.9.1.11 del Decreto 2555 de 2010, las Cooperativas considerarán en los contratos con los corresponsales como mínimo lo siguiente:

1. La indicación expresa de la plena responsabilidad de la Cooperativa frente al cliente o usuario, por los servicios prestados por medio del corresponsal.
2. Las obligaciones de ambas partes.
3. La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios que serán asumidos por el corresponsal frente a la entidad que lo contrata, y la forma en que aquel responderá ante ésta, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo.
4. Las medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios autorizados, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos y financiación del terrorismo. Tales medidas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios, como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario y tipo de transacción.
5. La obligación del corresponsal y/o entidad que lo contrata para la prestación de sus servicios, según corresponda, de entregar a los clientes y usuarios el soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido en forma física o electrónica y deberá incluir cuando menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el corresponsal y la entidad por cuenta de quien se presta el servicio.
6. La remuneración a favor del corresponsal y a cargo de la entidad que lo contrata para la prestación de sus servicios, y la forma de pago.
7. Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes.
8. La asignación del respectivo corresponsal a una agencia, sucursal o dependencia de la entidad, así como los canales y procedimientos que podrá emplear el corresponsal para comunicarse con aquellas.
9. La obligación de reserva cargo del corresponsal respecto de la información de los clientes y usuarios de la entidad.
10. La obligación de la entidad de brindar acceso a los corresponsales a los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios.
11. La constancia expresa de que la entidad ha suministrado al respectivo corresponsal la debida capacitación para prestar adecuadamente los servicios acordados, así como la obligación de tales entidades de proporcionar dicha capacitación durante la ejecución del contrato, cuando se produzca algún cambio en el mismo o en los manuales operativos mencionados en el numeral anterior, o ello sea requerido por el corresponsal.
12. La obligación del corresponsal de mantener durante la ejecución del contrato la idoneidad, la infraestructura técnica y/o de recursos humanos, adecuada para la prestación de los servicios.
13. La obligación del corresponsal de cumplir con las condiciones operativas necesarias para la adecuada prestación de los servicios.
14. En el evento en que varias entidades vayan a prestar sus servicios por medio de un mismo corresponsal, o cuando un corresponsal lo sea de una o varias de tales entidades, los mecanismos que aseguren la debida diferenciación de los servicios prestados por cada una de las mencionadas entidades, así como la obligación del corresponsal de abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre éstos o que impliquen competencia desleal entre los mismos.
15. La indicación de si el corresponsal se encontrará autorizado para emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios de la entidad para transacciones relacionadas con su propio negocio y, en tal caso, los términos y condiciones en que el efectivo podrá emplearse, sin perjuicio de la responsabilidad de la entidad que presta sus servicios a través del corresponsal frente a los clientes y usuarios, y del corresponsal frente a la entidad, por tales recursos.
16. La obligación del corresponsal de consignar en una agencia o sucursal de la entidad contratante el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o, si se exceden ciertos límites, la contratación de seguros, la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros.
17. Las condiciones bajo las cuales los corresponsales pueden o no utilizar su red de oficinas, agencias, sucursales o franquicias para prestar los servicios autorizados, con indicación expresa de la responsabilidad que asume la cooperativa, de verificar de manera directa la idoneidad y la calidad en la prestación de los servicios, por parte de su corresponsal.
18. La prohibición de operar cuando presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad contratante de corresponsalía correspondiente, en los casos en que la transacción deba realizarse en línea.
19. La prohibición de subcontratar, total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la cooperativa.
20. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad.
21. La prohibición de cobrar para sí mismo a los usuarios cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato.
22. La prohibición de ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los usuarios respecto de los servicios prestados.
23. La prohibición de prestar servicios financieros por cuenta propia, incluyendo la advertencia de que la realización de tales actividades acarreará las consecuencias previstas en el artículo 108 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y en las normas penales pertinentes.
    * 1. **Aprobación del consejo de administración**

El consejo de administración deberá aprobar y dejar constancia en acta, de la decisión sobre la prestación de servicios financieros a través de corresponsales, previos los análisis y estudios de rigor.

* + 1. **Disposiciones generales para la prestación de servicios financieros a través de corresponsales**

Las cooperativas de ahorro y crédito y las multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito que decidan prestar servicios financieros a través de corresponsales, deberán demostrar que poseen la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales y, por lo tanto, acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

* + - 1. **Estudio de factibilidad**

La apertura del corresponsal se soporta en un estudio de factibilidad, que contempla como mínimo lo siguiente:

* Evaluación de la ubicación geográfica en donde va a operar.
* Un estudio de mercado y análisis de los potenciales asociados usuarios del corresponsal.
* Proyecciones financieras que demuestren el impacto en el estado de resultados y flujo de caja, por efecto del incremento de operaciones, vinculación de nuevos asociados y tipos de productos a través del corresponsal.
* Costos de operación del corresponsal, que incluyen la inversión inicial, y los gastos de administración en los que se incurre una vez se inicie su operación.
  + - 1. **Otros documentos**

La documentación técnica que soporta la apertura de los corresponsales incluirá, entre otros, los siguientes:

1. Descripción de las características técnicas de los terminales con las cuales operará.
2. Infraestructura de comunicaciones que soportará la red de corresponsales.
3. Medidas de seguridad que protegerán la información de las operaciones realizadas.
4. Recursos dispuestos para la operación de los centros de administración, monitoreo y soporte.
5. Descripción del proceso adoptado por la cooperativa para la identificación y autenticación del cliente a través del corresponsal.
6. Procedimiento adoptado para el registro y conservación de la información de las operaciones realizadas.
7. Identificación de los riesgos operativos asociados a la prestación del servicio a través del corresponsal y las medidas adoptadas para su mitigación.
   * + 1. **Administración del riesgo operativo**

Las cooperativas deberán adoptar medidas de administración del riesgo operativo para la prestación de servicios financieros, a través de corresponsales, entre ellas como mínimo, las siguientes:

1. Determinar los procesos, procedimientos, planes estratégicos, planes de continuidad del negocio de la cooperativa y planes de contingencia.
2. Establecer políticas, procedimientos y mecanismos de control interno, con el fin de adaptarlos a las condiciones propias de la prestación de sus servicios a través de corresponsales.
3. Adoptar políticas y establecer procedimientos para la selección, vinculación, capacitación, acompañamiento y desvinculación de los corresponsales contratados para la prestación de los servicios autorizados. Dichas políticas, deben ser aprobadas por el consejo de administración.

Adicionalmente, las cooperativas deberán garantizar que la información de las operaciones realizadas a través de corresponsales, se ejecuten en condiciones de seguridad y calidad, por lo cual deberán contar como mínimo con los siguientes requerimientos, en relación con las terminales o medios tecnológicos:

* 1. Realizar las operaciones en línea y en tiempo real.
  2. Contar con mecanismos de identificación que permitan verificar que se trata de un equipo autorizado para prestar los servicios a través de los corresponsales.
  3. Disponer de mecanismos y/o procedimientos que impidan la captura, almacenamiento, procesamiento, visualización o transmisión de la información de las operaciones realizadas, para fines diferentes a los autorizados a las entidades vigiladas a través de los corresponsales.
  4. Transmitir la información acerca de las operaciones realizadas, desde el terminal hasta la plataforma tecnológica de la entidad utilizando mecanismos de cifrado fuerte[[1]](#footnote-1).
  5. Generar automáticamente el soporte de cada operación para ser entregado al asociado. En consecuencia, ante la falta de insumos o fallas técnicas que impidan la expedición del soporte, no puede prestarse ningún servicio a través del corresponsal.
  6. Se deben establecer procedimientos para informar a los clientes aquellos casos en los que las operaciones no sean exitosas.
  7. Permitir su manejo bajo diferentes perfiles de usuario para efectos de su administración, mantenimiento y operación, garantizando la confidencialidad de los datos sensibles de los asociados.
  8. Garantizar que las terminales o medios tecnológicos utilizados por los corresponsales para la realización de las operaciones, cumplen los principios de atomicidad, consistencia, aislamiento y durabilidad, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:
* Atomicidad: Propiedad que asegura que una operación es indivisible y, por lo tanto, ante un fallo del sistema, no existe la posibilidad de que se ejecute sólo una parte.
* Consistencia: Propiedad que asegura que únicamente se ejecutan aquellas operaciones que no van a romper las reglas y directrices de integridad de la base de datos.
* Aislamiento: Propiedad que asegura que una transacción es una unidad de aislamiento, permitiendo que transacciones concurrentes se comporten como si cada una fuera la única transacción que se ejecuta en el sistema. Esto asegura que la realización de dos transacciones sobre la misma información sea independiente.
* Durabilidad: Propiedad que asegura que una vez realizada la operación ésta persistirá y no se podrá deshacer aunque falle el sistema. Cuando una transacción termina de ejecutarse, toda la información debe grabarse en algún medio de almacenamiento, en donde se asegure que las actualizaciones no se perderán.
  1. Disponer de centros de administración y monitoreo de las terminales o medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.
  2. Contar con los medios necesarios para brindar la atención y soporte requeridos por los corresponsales para la debida prestación de sus servicios.
  3. Disponer de un registro detallado de todos los eventos (exitosos y fallidos), realizados en las terminales o medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.
  4. Contar con políticas y procedimientos para el alistamiento, transporte, instalación, mantenimiento y administración de las terminales de sus corresponsales, así como para el retiro del servicio de los mismos.
  5. Operar con sistemas de información que permitan realizar las operaciones bajo condiciones de seguridad, calidad y no repudio[[2]](#footnote-2) por parte del corresponsal.
  6. Adoptar las medidas necesarias encaminadas a impedir que el corresponsal tenga acceso directo a la información de las cuentas de los asociados de la entidad vigilada, salvo tratándose de aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones como corresponsal.
  7. Contemplar una fase de acompañamiento, por parte de la entidad, al inicio de la operación de cada corresponsal, así como la disposición de los medios que le suministren el soporte necesario para la prestación de los servicios convenidos.
  8. Contar con mecanismos de autenticación de dos (2) factores[[3]](#footnote-3) para la realización de operaciones monetarias que impliquen el retiro de efectivo, transferencias de fondos, recepción de giros y desembolsos, así como la consulta de saldos, la expedición de extractos y cualquier otra operación no monetaria, autorizada para ser realizada a través de corresponsales, que conlleve a la consulta de información confidencial de los asociados. Así mismo, se tendrá en cuenta lo siguiente:
* Las consultas y/o pagos relacionados con el valor de cuotas de créditos, sólo requieren un factor de autenticación.
* En el caso de operaciones originadas desde la banca móvil, la autenticación de dos (2) factores se debe realizar en el origen de la transacción.
  + - 1. **Condiciones de idoneidad moral, infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales**

Con el propósito de verificar las condiciones de idoneidad moral, infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales, las cooperativas deberán:

1. Examinar y evaluar la idoneidad moral del corresponsal y son los directos responsables de la prestación del servicio a través de éstos.

Para efectos de establecer la idoneidad moral del corresponsal, cuando se trate de personas naturales, o de los representantes legales y revisores fiscales, tratándose de personas jurídicas, las entidades vigiladas deben realizar las averiguaciones pertinentes, tales como solicitud de antecedentes penales, medidas o sanciones administrativas impuestas por las diferentes Superintendencias, por conductas asociadas al desarrollo o participación en la actividad financiera, bursátil y/o aseguradora, sin contar con la debida autorización estatal, dejando evidencia de ello en los documentos soporte de la apertura del respectivo corresponsal.

1. Instruir claramente al corresponsal acerca de los lineamientos que le permitan mantener una adecuada infraestructura física, técnica y de recursos humanos. Velar porque los corresponsales que ostenten la calidad de persona natural, o sus representantes legales y administradores en general, tratándose de personas jurídicas, no estén incursos en los supuestos a que se refiere el inciso tercero del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es decir, las sancionadas por violación a las normas que regulan los cupos individuales de crédito.
2. En desarrollo de la normatividad vigente una persona natural o jurídica puede ser corresponsal de una o varias entidades facultadas para prestar sus servicios a través de corresponsales. En estos casos, se deben establecer los mecanismos que aseguren una adecuada diferenciación de los servicios prestados por cada entidad vigilada, así como la obligación del corresponsal de abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre las entidades, o que impliquen competencia desleal entre los mismos.
   * + 1. **Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo**

La entidad deberá contar con lineamientos en materia de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, que contemplen como mínimo lo siguiente:

* Mecanismos para la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, exigidos por la normativa expedida por esta Superintendencia.
* Mecanismos de control sobre los corresponsales que ostenten la calidad de persona natural o, de sus representantes legales y administradores en general, tratándose de personas jurídicas, con el fin de verificar la aplicación de la normativa expedida por esta Autoridad.
* Definir los deberes del corresponsal, dentro de los cuales se puede incluir la posibilidad de brindar soporte a la entidad en las gestiones necesarias para el conocimiento del cliente.
  + 1. **Certificación del Representante Legal**

Con el propósito de demostrar la capacidad técnica para operar a través de corresponsales, las entidades señaladas en la presente Circular, que decidan prestar servicios financieros a través de corresponsales, deberán certificar, por intermedio de su Representante Legal, que la metodología aprobada cumple con la totalidad de las disposiciones generales para la prestación de dichos servicios a través de corresponsales, señaladas en el numeral 1.9.3 del Capítulo XII, del Título II, de la Circular Básica Jurídica , asumiendo las consecuencias institucionales y personales que se deriven de su incumplimiento.

* + 1. **Conservación de la documentación**

Las entidades vigiladas a que hace referencia la presente Circular, deberán dejar a disposición de esta Superintendencia la documentación y demás soportes que acrediten el cumplimiento de las disposiciones generales para la prestación de servicios financieros a través de corresponsales, los cuales podrán ser solicitados en el momento que se considere necesario y su implementación será verificada en los procesos de inspección.

* + 1. **Responsabilidad del Revisor Fiscal**

En desarrollo de la labor que debe realizar el Revisor Fiscal, de acuerdo con las funciones que le competen, deberá validar que la entidad haya dado cumplimiento a las disposiciones, establecidas en el numeral 1.9.2 del Capítulo XII, del Título II, de la Circular Básica Jurídica.

* + 1. **Autorización por parte de la Superintendencia**

La entidad que pretenda obtener la autorización para prestar servicios financieros a través de corresponsales, deberá asegurarse que efectivamente ha cumplido todos los requisitos señalados en la presente Circular, allegando únicamente la solicitud escrita y los documentos de que tratan los numerales 1.9.2 y 1.9.4 del presente capítulo, con los cuales está Superintendencia expedirá la correspondiente autorización.

La autorización impartida por este de Supervisión le permitirá a la entidad solicitante, que en adelante realice la apertura de corresponsales, previamente evaluados y autorizados por el Consejo de Administración, utilizando la metodología certificada por el Representante Legal, conforme a lo dispuesto en el numeral 1.9.4. del presente capítulo.

Cualquier modificación a la metodología inicialmente autorizada por esta Superintendencia, debe someterse a consideración y aprobación de esta Autoridad de Supervisión.

1. Cifrado Fuerte: Procedimiento que utiliza algoritmos de cifrado con clave de cifrado para transformar la estructura de un mensaje para volverlo incomprensible y secreto. Se recomienda como mínimo 256 bits.

   Algoritmo de Cifrado: Proceso de transformación de texto sin formato en texto cifrado y luego de vuelta a texto sin formato con el fin de proteger los datos electrónicos cuando se transportan a través de redes. [↑](#footnote-ref-1)
2. No Repudio: Es la irrenunciabilidad, permite probar la participación de las diferentes partes en una comunicación. Evidencias del enviar y recibir un mensaje, paquete, dato. [↑](#footnote-ref-2)
3. Autenticación de Dos Factores: Método de control de acceso informático para confirmar que un usuario es quien dice ser combinando dos componentes o tipos diferentes de autenticación. Ej: Código OTP enviado por Mensaje de Texto al número celular del usuario. [↑](#footnote-ref-3)