# PARTE I

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO II**

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

**CAPÍTULO I: CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

CONTENIDO

1. CANALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.1. Oficinas

1.2. Corresponsales

1.3. Otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros

1.4. Uso de red

2. SEGURIDAD Y CALIDAD PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES

2.1. Alcance

2.2. Definiciones aplicables

2.3. Criterios

**PARTE I**

**INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS**

**TÍTULO II**

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

**CAPÍTULO I: CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

# 1. CANALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## ****1.1. O****ficinas

Para efectos de lo dispuesto en el art. 92 del EOSF la apertura y cierre de oficinas de las entidades vigiladas por la SFCdebe obedecer al conocimiento integral que los directores y administradores tengan de los mercados potenciales, de la situación de competencia en las zonas correspondientes, de la capacidad operativa de la respectiva institución y de la incidencia que tales decisiones tienen sobre su estructura económica y financiera, conocimiento éste que debe fundamentarse en estudios técnicos de factibilidad.

Las determinaciones que se adopten están bajo la responsabilidad de los administradores de las entidades en desarrollo de las políticas que sobre la materia establezca cada una de ellas y deben consultar el interés de la comunidad.

**Las entidades vigiladas podrán abrir, cerrar y trasladar oficinas, en el territorio nacional, previa información a la oficina de registro de la SFC, con antelación de un (1) mes. En caso de no llevarse a cabo la apertura, cierre o traslado de la oficina dentro del término indicado, la entidad debe informar tal hecho a la SFC antes del vencimiento del mismo.**

**El cierre y traslado de oficinas debe ser informado a los clientes, a través de los canales habitualmente utilizados para la comunicación con estos y con una antelación no inferior a 30 días calendario. Se debe indicar expresamente los mecanismos mediante los cuales los consumidores podrán continuar accediendo a los servicios y trámites que realizaba en la oficina objeto de cierre o traslado. Con la misma antelación se informará al público en general, a través de cualquier medio publicitario.**

1.1.1. Naturaleza de las oficinas

De conformidad con lo establecido en los arts. 263 y 264 del C.Cio, las oficinas de las instituciones vigiladas por la SFC sólo pueden tener la calidad de sucursales o agencias, en los términos de las disposiciones mencionadas.

En consecuencia, cuando se pretendan abrir oficinas que tengan por objeto la prestación de servicios restringidos, la naturaleza de la correspondiente oficina debe ajustarse a alguna de las categorías citadas, sin perjuicio de que puedan tales oficinas ofrecer sus servicios de manera transitoria y temporal mediante el traslado de recursos humanos o técnicos para la prestación de sus servicios por fuera del local de las mismas, caso en el cual debe informarse previamente a la SFC, indicando el tipo de servicio que se ofrecerá, la oficina responsable de las operaciones que se realicen y el período en el cual se operará a través de esta modalidad.

La instalación de cajeros automáticos debe informarse oportunamente a la SFC, debiendo expresarse el lugar de ubicación del cajero que se pretende instalar.

1.1.2. Conversión de oficinas

Toda modificación que se efectúe a la naturaleza jurídica de una oficina en funcionamiento debe ser previamente informada a la SFC, indicándose la nueva dependencia contable o administrativa de la oficina objeto de conversión.

## 1.2. Corresponsales

**Conforme a lo previsto en el art. 2.36.9.1.1 del Decreto 2555 de 2010,** los establecimientos de crédito, **incluyendo aquellos de naturaleza especial, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos,** las sociedades administradoras de inversión, las sociedades comisionistas de bolsas de valores, las sociedades administradoras de fondos de pensiones, las sociedades fiduciarias, los intermediarios del mercado cambiario -IMC- y las entidades aseguradoras **podrán prestar los servicios señalados en los artículo 2.36.9.1.4 a 2.36.9.1.9 y el 2.36.9.1.17, bajo su plena responsabilidad, a través de terceros, en instalaciones físicas fijas o en la modalidad móvil o digital.**

**Se entiende por i) corresponsal físico aquel que presta sus servicios en las instalaciones físicas fijas en las cuales desarrolla su actividad económica, ii) corresponsal móvil aquel que presta servicios de manera ambulante, en nombre de la entidad financiera, utilizando dispositivos móviles conectados a ella en línea o fuera de línea y iii) corresponsal digital aquel que pone a disposición de los consumidores financieros sus aplicaciones web o móviles, conectadas a la entidad financiera, para la realización de operaciones.**

**Un mismo corresponsal podrá prestar los servicios de la entidad financiera mediante una o varias de las modalidades definidas en el párrafo anterior.**

1.2.1. Servicios que se pueden prestar a través de corresponsales

1.2.1.1. Establecimientos de crédito

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.4 del Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito pueden prestar por medio de corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios:

1.2.1.1.1. Recaudo, pagos y transferencia de fondos.

1.2.1.1.2. Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.

1.2.1.1.3. Depósitos y retiros en efectivo y transferencias de fondos que afecten dichos depósitos, incluyendo los depósitos electrónicos.

1.2.1.1.4. Consultas de saldos.

1.2.1.1.5. Expedición y entrega de extractos, documentos e información sobre cualquier tipo de producto.

1.2.1.1.6. Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, al igual que la activación de productos pre-aprobados de crédito.

1.2.1.1.7. También pueden recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario; y recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario, siempre y cuando el establecimiento de crédito respectivo ostente la calidad de intermediario del mercado cambiario y con sujeción a las disposiciones del régimen cambiario en lo pertinente.

1.2.1.1.8. La promoción y gestión de las operaciones de otras entidades vigiladas, usuarias de su red de oficinas, en desarrollo de lo dispuesto en el art. 93 del EOSF y en el art. 5 de la Ley 389 de 1997. En materia de comercialización de seguros, se debe cumplir lo establecido en el art. 2.36.9.1.17 del Decreto 2555 de 2010 y el subnumeral 1.2.1.7 del presente Capítulo.

1.2.1.1.9. Cualquier otra operación que se enmarque en uno o varios de los servicios consagrados en el art. 2.36.9.1.4 del Decreto 2555 de 2010.

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, 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.

**De conformidad con lo establecido en el artículo 2.36.9.1.20 del Decreto 2555 de 2010, el régimen de corresponsales de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos – SEDPE será el señalado para los establecimientos de crédito, atendiendo el objeto exclusivo y actividades autorizadas a éstas.**

1.2.1.2. Sociedades comisionistas de bolsas de valores

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.5 del Decreto 2555 de 2010, las sociedades comisionistas de bolsas de valores, pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.2.1. La recepción de dinero para o como resultado de operaciones realizadas a través de intermediarios de valores.

1.2.1.2.2. El pago de los dividendos o rendimientos de los títulos administrados por una sociedad comisionista de bolsa de valores, así como de los recursos derivados de la venta de las inversiones.

1.2.1.2.3. La entrega y recepción de las constancias o certificados de los valores que se manejen a través de los depósitos centralizados de valores.

1.2.1.2.4. La recepción de recursos destinados a ser invertidos en un fondo de inversión colectiva, así como su devolución.

1.2.1.2.5. En desarrollo de lo dispuestoen los numerales 5 y 6 del art. 2.36.9.1.5del Decreto 2555 de 2010 también pueden recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario y recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario, siempre y cuando la sociedad comisionista de bolsa de valores respectiva ostente la calidad de intermediario del mercado cambiario y con sujeción a las disposiciones del régimen cambiario en lo pertinente.

Los corresponsales de sociedades comisionistas de bolsas de valores no pueden prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes ni para la realización de inversiones respecto de clientes ya vinculados con la sociedad comisionista de bolsa de valores. No obstante, podrán recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente subnumeral.

1.2.1.3. Intermediarios del Mercado Cambiario - IMC

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.7 del Decreto 2555 de 2010, los IMC pueden prestar, por medio de corresponsales exclusivamente los siguientes servicios:

1.2.1.3.1. Recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario.

1.2.1.3.2. Recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario.

Los corresponsales cambiarios no pueden desarrollar operaciones de compra y venta de divisas a nombre o por cuenta del IMC. El corresponsal del IMC sólo está obligado a atender solicitudes de recursos en moneda legal colombiana de operaciones realizadas por el IMC, a que se refiere el presente subnumeral, en la medida en que cuente con recursos suficientes, sin perjuicio de la exigibilidad de las obligaciones a cargo del IMC, las cuales, en todo caso, deben ser atendidas oportunamente, a través de su propia red de oficinas.

1.2.1.4. Sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva

Atendiendo lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.6 del Decreto 2555 de 2010, las entidades autorizadas para administrar fondos de inversión colectiva, en desarrollo de dicha actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.4.1. Recaudo, pago y transferencia de dineros asociados a la normal operación de fondos de inversión colectiva.

1.2.1.4.2. Expedición y entrega de extractos.

1.2.1.4.3. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con los fondos de inversión colectiva administrados.

Los corresponsales de sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva no pueden prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes e inversión en dichos fondos, ni para la realización de inversiones respecto de clientes ya vinculados con la sociedad administradora. No obstante, pueden recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente numeral.

1.2.1.5. Sociedades administradoras de fondos de pensiones

En virtud de lo establecido en el art. 2.36.9.1.8 del Decreto 2555 de 2010, las entidades autorizadas para administrar fondos de pensiones, en desarrollo de dicha actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.5.1. Recaudo y pago de recursos asociados a la vinculación a fondos de pensión voluntaria.

1.2.1.5.2. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con la vinculación a fondos de pensión voluntaria.

1.2.1.5.3. Expedición y entrega de extractos de fondos de pensión voluntaria.

Los corresponsales de sociedades administradoras de fondos de pensiones no pueden vincular ni prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes.

1.2.1.6. Sociedades fiduciarias

Según lo establecido en el art. 2.36.9.1.9 del Decreto 2555 de 2010, las sociedades fiduciarias en desarrollo de su actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.6.1. Recaudo y pago de recursos asociados a las operaciones autorizadas a las sociedades fiduciarias.

1.2.1.6.2. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con las operaciones autorizadas a las sociedades fiduciarias.

1.2.1.6.3. Expedición y entrega de extractos.

Los corresponsales de sociedades fiduciarias no pueden vincular ni prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes.

**1.2.1.7. Entidades aseguradoras**

De acuerdo con lo establecido en los art. 2.36.9.1.17 y 2.36.9.1.18 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras, en desarrollo de su actividad, pueden prestar por medio de corresponsales uno o varios de los siguientes servicios:

1.2.1.7.1. Comercialización de las pólizas que cumplan con las condiciones de universalidad, sencillez, estandarización y comercialización masiva definidas en el art. 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y que correspondan a los siguientes ramos:

1.2.1.7.1.1. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

1.2.1.7.1.2. Exequias

1.2.1.7.1.3. Desempleo

1.2.1.7.1.4. Vida individual

1.2.1.7.1.5. Accidentes personales

1.2.1.7.1.6. Agropecuario

1.2.1.7.1.7. Hogar

1.2.1.7.1.8. Incendio

1.2.1.7.1.9. Sustracción

**1.2.1.7.1.9.10. Responsabilidad civil**

**1.2.1.7.1.9.11. Colectivo de vida**

**1.2.1.7.1.9.12. Vida Grupo**

**1.2.1.7.1.9.13. Automóviles**

**1.2.1.7.1.9.14. Terremoto**

**1.2.1.7.1.9.15. Cumplimiento**

**1.2.1.7.1.9.16. Transporte**

**1.2.1.7.1.9.17. Lucro cesante**

**1.2.1.7.1.9.18. Corriente débil**

**1.2.1.7.1.9.19. Crédito comercial**

**1.2.1.7.1.9.20. Crédito a la exportación**

En ese sentido, se entienden autorizadas las actividades de promoción de productos, así como la entrega y recepción de solicitudes de seguro y la implementación de mecanismos de comprobación de la asegurabilidad, de los productos asociados a los ramos indicados anteriormente.

1.2.1.7.2. Recaudo de primas y pago de indemnizaciones de cualquier ramo de seguros, así como la entrega de los soportes o comprobantes respectivos, lo cual en ningún caso implica que los corresponsales tomen la decisión de pago del siniestro. En ese sentido, se entienden autorizadas todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero. La entidad aseguradora debe definir con base en criterios técnicos, a partir de qué montos de indemnización el corresponsal deberá remitir al beneficiario a su sucursal más cercana con el fin de garantizar el pago de manera expedita.

**1.2.1.7.3.** Entrega y recepción de **solicitudes de seguros** y **sus** anexos, condiciones generales, particulares o extractos, certificaciones, documentos necesarios para la reclamación del siniestro, documentos informativos, informes, boletines y, en general, toda aquella información relacionada **con cualquier ramo de seguros.**

**1.2.1.7.4. Entrega y recepción de solicitudes, documentos, informes, boletines, certificados y toda aquella información de los seguros comercializados a través del corresponsal.**

1.2.2. Disposiciones generales para la prestación de servicios de las entidades vigiladas a través de sus corresponsales

1.2.2.1. Administración de los riesgos implícitos a la prestación de servicios a través de corresponsales.

1.2.2.1.1. Administración del riesgo **operacional**.

Las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben ajustar su sistema de administración de riesgo **operacional**(SARO) en todo aquello que resulte pertinente para la adecuada administración de ese riesgo. Como mínimo se deben contemplar los siguientes aspectos:

1.2.2.1.1.1. Los procesos, procedimientos, planes estratégicos, planes de continuidad del negocio, planes de contingencia, **así como el recurso humano requerido**.

1.2.2.1.1.2. Complementar y/o ajustar sus 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.

1.2.2.1.1.3. Adoptar políticas y establecer procedimientos para la selección, vinculación, capacitación, acompañamiento, **monitoreo** y desvinculación de los corresponsales contratados para la prestación de los servicios autorizados. Dichas políticas deben ser aprobadas por la junta directiva u órgano que haga sus veces.

1.2.2.1.2. Condiciones operativas para la prestación de servicios a través de corresponsales

Con el fin de garantizar que la información de las operaciones realizadas a través de corresponsales se ejecute en condiciones de seguridad y calidad, las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben cumplir como mínimo los siguientes requerimientos, en relación con los medios tecnológicos **(hardware y software)** que utilicen para tal efecto:

1.2.2.1.2.1. Realizar las operaciones en línea y en tiempo real.

**Por regla general las operaciones que se realicen a través de corresponsales deben ejecutarse en línea y en tiempo real.**

**No obstante, la prestación de servicios de pago, recaudo, envío de giro, depósitos en efectivo y cualquier otra relacionada con la recepción de recursos, independientemente de su denominación, podrán efectuarse fuera de línea, de manera excepcional, siempre que las mismas sean realizadas a través de un corresponsal móvil, en zonas con baja o limitada cobertura de redes de comunicación, para lo cual la entidad deberá asegurar que tales operaciones se registren y reflejen en los sistemas de la entidad a más tardar al final del día en que se entregan los recursos por parte del consumidor financiero.**

**En todo caso, es responsabilidad de cada entidad vigilada establecer mecanismos para garantizar la oportunidad en la transmisión de la documentación y/o información, y gestionar los riesgos operacionales asociados a esta modalidad.**

1.2.2.1.2.2. Contar con mecanismos de identificación que permitan verificar que se trata de un **medio tecnológico**  autorizad**o** para prestar los servicios a través de los corresponsales.

1.2.2.1.2.3. 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.

1.2.2.1.2.4. Transmitir la información acerca de las operaciones realizadas, desde **un medio tecnológico** hasta la plataforma tecnológica de la entidad vigilada utilizando mecanismos de cifrado fuerte de conformidad con lo señalado en el subnumeral 2.3.4.1.5. del presente Capítulo.

1.2.2.1.2.5. Generar automáticamente el soporte de cada operación para ser entregado al cliente. 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. **Los soportes de las operaciones que se realicen fuera de línea deberán contar con mecanismos que garanticen el no repudio de las operaciones por parte de la entidad financiera.**

1.2.2.1.2.6. Se deben establecer procedimientos para informar a los clientes aquellos casos en los que las operaciones no sean exitosas.

1.2.2.1.2.7. Permitir su manejo bajo diferentes perfiles de usuario para efectos de su administración, mantenimiento y operación.

1.2.2.1.2.8. Garantizar que  **l**os 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:

1.2.2.1.2.8.1. 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.

1.2.2.1.2.8.2. 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.

1.2.2.1.2.8.3. 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.

1.2.2.1.2.8.4. 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.

1.2.2.1.2.9. Disponer de centros de administración y monitoreo de **l**os medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.

1.2.2.1.2.10. Contar con los medios necesarios para brindar la atención y soporte requeridos por los corresponsales para la debida prestación de sus servicios.

1.2.2.1.2.11. Disponer de un registro detallado de todos los eventos (exitosos y fallidos) realizados **a través de** los medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.

1.2.2.1.2.12. Contar con políticas y procedimientos para el alistamiento, transporte, instalación, mantenimiento y administración de los medios tecnológicos **usados por los** corresponsales, así como para el retiro del servicio de los mismos.

1.2.2.1.2.13. Operar con sistemas de información que permitan realizar las operaciones bajo condiciones de seguridad, calidad y no repudio por parte del corresponsal.

1.2.2.1.2.14. Adoptar las medidas necesarias encaminadas a impedir que el corresponsal tenga acceso directo a la información de **los**  clientes y de sus productos , salvo aquella que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones como corresponsal.

1.2.2.1.2.15. 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.

1.2.2.1.2.16. Contar con mecanismos **fuertes** de autenticación 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 consumidores financieros.

Las consultas y/o pagos relacionados con el valor de cuotas de créditos sólo requieren un factor de autenticación.

En el caso de operaciones **efectuadas** desde la banca móvil, **el mecanismo fuerte de** autenticación se debe realizar en el origen de la transacción.

1.2.2.1.3. Condiciones de idoneidad moral, infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales

Las entidades vigiladas deben examinar y evaluar la idoneidad moral del corresponsal y son los directos responsables de la prestación del servicio a través de éstos. Por lo tanto, deben instruir claramente al corresponsal acerca de los lineamientos que le permitan mantener una adecuada infraestructura, técnica y de recursos humanos. Adicionalmente, deben 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 art. 53 del EOSF.

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.

Tratándose de los corresponsales cambiarios de que trata el art. 2.36.9.1.3. del Decreto 2555 de 2010, deben acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del art. 100 de la Ley 1328 de 2009.

1.2.2.2. Reglas relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben dar cumplimiento a las disposiciones del Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la presente Circular, en lo que resulte aplicable.

Dentro del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) se deben 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.

1.2.3. Contratos con los corresponsales

**Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.36.9.1.15 del Decreto 2555 de 2010, las entidades vigiladas deben mantener a disposición de la SFC la siguiente información y documentos relacionados con la prestación de servicios a través de corresponsales:**

1.2.3.1. Descripción de las características técnicas de **los medios tecnológicos** con las cuales operará.

1.2.3.2. Infraestructura de comunicaciones que soportará la red de corresponsales.

1.2.3.3. Medidas de seguridad que protegerán la información de las operaciones realizadas.

1.2.3.4. Recursos dispuestos para la operación de los centros de administración, monitoreo y soporte.

1.2.3.5. Descripción del proceso adoptado por la entidad vigilada para la identificación y autenticación del cliente a través del corresponsal.

1.2.3.6. Procedimiento adoptado para el registro y conservación de la información de las operaciones realizadas.

1.2.3.7. Identificación de los riesgos **operacionales** asociados a la prestación del servicio a través del corresponsal y las medidas adoptadas para su mitigación.

1.2.3.8. Para el caso de las entidades aseguradoras, los modelos de las pólizas de seguros que se comercializarán a través de los corresponsales, los cuales deben cumplir con los principios de los seguros de comercialización masiva estipulados en el art. 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y con las instrucciones establecidas para la comercialización de seguros a través de corresponsales.

1.2.4. Disposiciones relacionadas con la prestación de servicios de varias entidades vigiladas a través de un mismo corresponsal.

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 14 del art. 2.36.9.1.11 del Decreto 2555 de 2010 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.

**En el evento en que los servicios sean prestados por un corresponsal digital, tanto la entidad como el corresponsal deben asegurar que en la interfaz de las aplicaciones (Apps), plataformas o medios tecnológicos, se identifique de forma clara y expresa la entidad que presta cada uno de los servicios y, adicionalmente, se asegure la debida diferenciación de los servicios prestados por cada una de ellas.**

1.2.5. Reglas para la prestación de los servicios de las entidades aseguradoras a través de corresponsales

1.2.5.1. Las entidades aseguradoras deben garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones para la prestación de los servicios establecidos en el subnumeral 1.2.1.7.1. del presente Capítulo:

1.2.5.1.1. Capacitación.

Las personas naturales que trabajen o presten servicio a los corresponsales de las entidades aseguradoras deben estar capacitadas para la ejecución de las labores relacionadas con la comercialización de pólizas de seguros. Por lo anterior, las entidades aseguradoras deben velar por que dichas personas tengan conocimiento suficiente sobre el proceso de celebración del contrato de seguro y el rol que deben cumplir en cada una de las etapas de dicho proceso, incluyendo la promoción del producto, la recepción de la solicitud de seguro, la realización del mecanismo de comprobación de asegurabilidad, si lo hay, la entrega de todos los documentos que hagan parte del contrato de seguro, el recaudo de la prima y la entrega de los demás documentos que haya dispuesto la entidad aseguradora para informar al consumidor financiero sobre instrucciones que se deben tener en cuenta para la efectividad del seguro (instrucciones en materia de reclamaciones, de mantenimiento del estado del riesgo o de evitar la extensión o propagación del siniestro). El corresponsal también debe estar en capacidad de brindar información sobre los mecanismos habilitados por la entidad aseguradora para la presentación y atención de quejas y reclamos.

Las entidades aseguradoras deben actualizar periódicamente los conocimientos de las personas naturales que trabajen o presten servicio a los corresponsales, especialmente cuando hay modificaciones a los productos de seguro comercializados a través de corresponsales, tales como el alcance de los amparos, los requisitos de asegurabilidad y aspectos procedimentales relacionados con la reclamación.

1.2.5.1.2. Entrega de documentos contractuales.

Las entidades aseguradoras deben verificar que los corresponsales realicen las siguientes actividades:

1.2.5.1.2.1. Entrega y explicación al consumidor financiero de los documentos que hacen parte del contrato de seguro.

1.2.5.1.2.2. Entrega de indicaciones que el tomador o asegurado deben tener en cuenta para proteger la validez y eficacia del contrato de seguro.

1.2.5.1.2.3. Indicación de la forma en que el consumidor financiero puede tener acceso al contenido mínimo de información al que hace referencia el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.

1.2.5.1.3. Material publicitario de productos o servicios prestados a través del corresponsal.

Las entidades aseguradoras deben dotar a los corresponsales con el material comercial y publicitario idóneo y suficiente que otorgue al consumidor financiero información clara, sencilla y completa sobre los productos de seguro comercializados o los servicios prestados a través de este canal. El material publicitario o informativo también debe incluir las recomendaciones e información adicional que la entidad aseguradora estima pertinente que el consumidor conozca, especialmente en materia de procedimientos relacionados con la reclamación y efectividad del seguro, y las indicaciones de las que trata el subnumeral 1.2.5.1.2.2. de este Capítulo, las cuales se pueden redactar de forma didáctica y, en la medida de lo posible, propendiendo por hacer un resumen de la normatividad aplicable al contrato de seguro que debe ser tenida en cuenta por el tomador o asegurado.

Adicionalmente, el material publicitario que se utilice debe contener información sobre las obligaciones que debe cumplir el consumidor financiero para que la cobertura de un seguro se mantenga y se haga efectivo el pago de la indemnización en caso de siniestro, si es el caso.

1.2.5.1.4. Mecanismos de atención a los corresponsales

Las entidades aseguradoras deben contar con mecanismos de atención a sus corresponsales tales como una línea telefónica, acceso a un portal web específico o acceso a un chat especializado, que permitan al corresponsal acceder a la información de los productos y contar con el apoyo de la entidad aseguradora al momento en que se está ofreciendo un producto de seguro, en caso de requerirlo.

**1.2.5.1.5. Las entidades deben dotar al corresponsal con los mecanismos necesarios para la transmisión de información y documentos hacia la entidad aseguradora en condiciones de seguridad y calidad. Las entidades aseguradoras deben definir los tiempos máximos para la remisión de información y documentación por parte del corresponsal y demás condiciones para garantizar que la transmisión de la misma sea oportuna.**

1.2.5.2. Las entidades aseguradoras deben garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones especiales en relación con los seguros que se comercialicen a través de corresponsales de acuerdo con lo establecido en el subnumeral 1.2.1.7.1. del presente Capítulo:

1.2.5.2.1. Las entidades aseguradoras deben propender por que los corresponsales entreguen las pólizas y demás documentos que hagan parte del contrato de seguro al momento de la celebración del contrato.

1.2.5.2.2. Los modelos de pólizas de seguro comercializados a través de corresponsales deben estar a disposición del consumidor financiero a través de este canal y en la página web de la entidad, claramente diferenciados de los modelos de seguros comercializados por otros canales.

1.2.5.2.3. En las pólizas de seguro se debe reflejar, como mínimo, la siguiente información:

1.2.5.2.3.1. El valor o monto asegurado exacto.

1.2.5.2.3.2. El valor de la prima comercial del producto.

1.2.5.2.3.3. Los amparos y exclusiones del contrato de seguro, bajo acápites denominados “Qué cubre este seguro” y “Qué no cubre este seguro”.

En las pólizas de seguro comercializadas a través de corresponsales, la delimitación del riesgo asegurado debe realizarse de manera clara, de tal forma que permita a los consumidores financieros identificar si el riesgo que quieren asegurar se encontraría amparado por la póliza, sin tener que acudir a las exclusiones, límites de cobertura o restricciones de ley. En los seguros que se comercialicen a través de corresponsales no se pueden incluir exclusiones, salvo que se cumpla con los criterios establecidos en el subnumeral 1.2.5.3 de este capítulo.

1.2.5.2.3.4. Indicación de la fecha y hora exacta desde la cual empieza y termina la cobertura.

1.2.5.2.3.5. La identificación del corresponsal a través del cual accede a la información o a través del cual adquiere la póliza.

1.2.5.2.4. En el contrato de seguro adquirido a través de corresponsales no se podrán exigir condiciones previas para el inicio del amparo de la póliza o para la subsistencia de la misma, salvo el pago de la prima correspondiente. De la misma manera, las entidades aseguradoras no pueden modificar unilateralmente un contrato de seguro adquirido mediante este canal.

1.2.5.2.5. Procedimiento simplificado de reclamación.

De acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 2.36.9.1.17 del Decreto 2555 de 2010, los seguros que se comercialicen a través de corresponsales deben tener un procedimiento simplificado de radicación y resolución de reclamación de siniestros. Por lo anterior, la entidad aseguradora debe contar con instancias especiales para la recepción, estudio y respuesta de reclamaciones y que propendan por el establecimiento de plazos de solución de reclamaciones menores al establecido en el art. 1080 del C.Cio.

Las entidades aseguradoras pueden disponer de mecanismos alternativos para la recepción de reclamaciones.

1.2.5.3. Exclusiones aplicables a los seguros comercializados a través de corresponsales.

Las pólizas comercializadas a través de corresponsales únicamente pueden contener exclusiones en alguno de los siguientes casos:

1.2.5.3.1. Cuando no sea posible limitar la cobertura mediante la redacción del amparo.

1.2.5.3.2. Cuando el evento a excluir no pueda identificarse mediante los mecanismos de comprobación de asegurabilidad, de acuerdo con lo indicado en el segundo inciso del subnumeral 1.2.5.4 de este capítulo.

Las exclusiones deben estar redactadas de forma sencilla, clara y precisa. Adicionalmente deben tener un impacto sustancial en el valor de la prima. Las entidades aseguradoras deben tener a disposición de la SFC, un documento actuarial donde se sustente la exclusión y sus efectos en la prima pura de riesgo.

La SFC, en cualquier momento, podrá determinar si las exclusiones incluidas en el modelo de póliza se adecúan a las instrucciones de este capítulo.

1.2.5.4. Mecanismos de comprobación de la asegurabilidad.

En los seguros que se comercialicen a través de corresponsales, las entidades aseguradoras deben implementar mecanismos para identificar el estado del riesgo y la asegurabilidad del consumidor financiero. Para tal efecto, no se pueden realizar preguntas abiertas sobre el estado del riesgo que impliquen declaraciones espontáneas. No

1.4.1.1.8.1.7. De acuerdo con el parágrafo 1 del art. 2.31.2.2.2 del Decreto 2555 de 2015, las entidades aseguradoras no pueden exigir condiciones previas para el inicio del amparo de la póliza de seguro o para la subsistencia de la misma. En este sentido, las entidades aseguradoras se deben abstener de exigir cualquier tipo de condición suspensiva para iniciar la cobertura de la póliza de seguro que implique una actividad posterior del tomador o el asegurado.

1.4.1.1.8.1.8. La entidad aseguradora no puede modificar unilateralmente el contrato de seguro, con posterioridad a su celebración.

1.4.1.1.8.2. Ramos autorizados para su comercialización a través de uso de red

Siempre y cuando el contrato de seguro cumpla lo establecido en el art. 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y en el numeral 1.4.1.1.8.1 de este Capítulo, las entidades aseguradoras pueden comercializar, a través del uso de red, los ramos establecidos en el art. 2.31.2.2.2 del citado Decreto **y en el subnumeral 1.2.1.7.1. de este capítulo.**

1.4.1.2. Modalidad de uso de red de oficinas del art. 93 del EOSF.

De acuerdo con la citada disposición, las entidades vigiladas pueden permitir mediante contrato remunerado el uso de su red de oficinas por parte de sociedades de servicios financieros, entidades aseguradoras, sociedades comisionistas de bolsa, sociedades de capitalización e intermediarios de seguros, para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red y bajo la responsabilidad de esta última.

Corresponde a los prestadores de la red de oficinas, garantizar la existencia de una independencia locativa y operativa que evite cualquier posible confusión de los usuarios del servicio sobre la identidad corporativa de las instituciones.

En la celebración del respectivo contrato, las entidades deben aplicar las disposiciones establecidas en el subnumeral 1.4.1.1.1 del presente Capítulo, siempre que las mismas le resulten aplicables a esta modalidad y tener en cuenta los siguientes requisitos:

1.4.1.2.1. Independencia operativa de los servicios

El personal de las entidades prestadoras no puede participar en las labores de promoción y gestión que las entidades usuarias adelanten en las dependencias del prestador de la red de oficinas. Para efectos de esta modalidad de uso de red de oficinas, las entidades usuarias deben ubicar su propio personal para el desarrollo de las labores de gestión y promoción de sus operaciones.

1.4.1.2.2. Identificación locativa del servicio

Las entidades usuarias de la red deben adoptar las medidas necesarias para que el público las identifique como una persona jurídica autónoma e independiente del prestador de la red.

El área para la ubicación del personal dependiente de las entidades usuarias de la red debe adecuarse de forma tal que se garantice una apropiada independencia de las demás áreas propias de la entidad prestadora. El área debe estar identificada con un aviso que se destaque frente a los demás del local en donde se encuentra ubicada, en el cual se debe indicar de manera clara y completa la razón o denominación social de la entidad usuaria o la sigla que la identifique de conformidad con sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica del tipo de entidad.

1.4.1.2.3. Normas aplicables a la modalidad de uso de red de oficinas

A la modalidad de uso de red de oficinas del art. 93 del EOSF le aplicará lo establecido en los numerales 1.4.1.1.1 a 1.4.1.1.8 de este Capítulo. No obstante lo anterior, en caso de existir un régimen especial de idoneidad o habilitación de las personas involucradas en la comercialización de productos de la entidad usuaria, dicho régimen prevalecerá sobre lo establecido en este Capítulo