

## PUBLICACIONES VARIAS

# JUNTA MONETARIA

## RESOLUCIÓN JM-65-2010

Inserta en el Punto Séptimo del Acta 27-2010, correspondiente a la sesión celebrada por la Junta Monetaria el 7 de julio de 2010.

**PUNTO SÉPTIMO:** Superintendencia de Bancos eleva a consideración de la Junta Monetaria el proyecto de Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios.

**RESOLUCIÓN JM-65-2010.** Conocido el Oficio No. 2864-2010 del Superintendente de Bancos, del 15 de junio de 2010, mediante el cual eleva a consideración de esta Junta el proyecto de Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios.

### LA JUNTA MONETARIA:

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos autorizados conforme a esa ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos; **CONSIDERANDO:** Que los bancos autorizados conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios que establece el artículo 41 de la referida ley; **CONSIDERANDO:** Que el bajo índice de profundización financiera en Guatemala revela que gran parte de la población tiene muy limitado el acceso a servicios financieros por lo que, con el objeto de coadyuvar a una mayor expansión de los servicios financieros, se hace necesario desarrollar nuevos vehículos, prácticas, modelos y estrategias que faciliten que la población tenga mayor acceso a tales operaciones y servicios; **CONSIDERANDO:** Que otros países de Latinoamérica han implementado vehículos, modelos y estrategias que han permitido ampliar la oferta de operaciones y servicios bancarios a sectores no atendidos, encontrando que la contratación de terceros para la realización de operaciones y prestación de servicios bancarios, constituye un medio eficaz para alcanzar dicho fin; **CONSIDERANDO:** Que los organismos internacionales tales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres, han realizado estudios y emitido estándares con el objeto de impulsar el uso de canales eficientes que contribuyan a incrementar la profundización financiera, estimando conveniente el uso de nuevos canales que faciliten el acceso de servicios y operaciones bancarias a segmentos no bancarizados de la población; **CONSIDERANDO:** Que el artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos deben contar con políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos, así como tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas; **CONSIDERANDO:** Que es necesario que esta Junta establezca los requisitos mínimos que los bancos deben cumplir en la contratación de proveedores externos de servicios bancarios para realizar determinadas operaciones y servicios en su nombre, a fin de salvaguardar las buenas y sanas prácticas en el mercado bancario local.

### POR TANTO:

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 132 y 133 de la Constitución Política de la República, 26 incisos l) y m) de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, 5 y 129 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, así como tomando en cuenta el Oficio No. 2864-2010 del Superintendente de Bancos, del 15 de junio de 2010.

### RESUELVE:

1. Emitir, conforme anexo a esta resolución, el **Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios**.
2. Autorizar a la Secretaría de esta Junta para que publique la presente resolución en el diario oficial y en otro periódico, la cual entrará en vigencia el 1 de octubre de 2010.

  
Armando Felipe García Salas Alvarado  
Secretaría  
Junta Monetaria



### ANEXO A LA RESOLUCIÓN JM-65-2010

## REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR MEDIO DE AGENTES BANCARIOS

**Artículo 1. Objeto.** Este reglamento tiene por objeto regular las operaciones y prestación de servicios que los bancos realicen por medio de agentes bancarios.

**Artículo 2. Definición.** Se entenderá por agentes bancarios a las personas individuales o jurídicas que ejerzan actividades comerciales, con las que un banco suscribe un contrato para que, por cuenta de éste, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este reglamento.

**Artículo 3. Aprobación del esquema.** El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, deberá aprobar el esquema para la prestación de servicios a través de agentes bancarios. Para el efecto deberá sustentarse en un estudio que contenga el análisis y evaluación de su viabilidad y alineación con la estrategia del banco.

**Artículo 4. Selección de los agentes bancarios.** Para efectos de la selección de los agentes bancarios, los bancos deberán realizar los estudios de evaluación de aspectos asociados, entre otros, al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, a las operaciones brindadas por el banco a través de los agentes bancarios, a los riesgos de reputación, operación, lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, determinando las medidas que se tomarán para mitigar tales riesgos. Dicho estudio deberá constar por escrito y deberá incluir el resultado de la investigación de idoneidad del agente que se contrate.

**Artículo 5. Requisitos.** Los bancos podrán suscribir contratos, en los términos a que se refiere este reglamento, únicamente con personas que reúnan los requisitos mínimos siguientes:

- a) Acreditar ser persona solvente e idónea;
- b) Estar inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Estar inscrito en el Registro Tributario Unificado; y,
- d) Acreditar que el negocio tiene por lo menos 1 año de operación.

**Artículo 6. Impedimentos.** Tienen impedimento para actuar como agentes bancarios:

- a) Los menores de edad;
- b) Los que sean deudores morosos;
- c) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad;
- d) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos;
- e) Los que por su actividad, condición u otros aspectos puedan afectar la reputación o solvencia del banco;
- f) Los que no tengan residencia legalmente establecida en el país; y,
- g) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

**Artículo 7. Operaciones y servicios permitidos.** Los bancos podrán pactar y efectuar con los agentes bancarios, únicamente las operaciones o servicios siguientes:

- a) Recibir depósitos y atender retiros de cuentas de depósitos de ahorro y cuentas de depósitos monetarios previamente constituidas en el banco contratante;
- b) Efectuar cobros por cuenta ajena que se dispongan en el contrato;
- c) Recepción y envío de transferencias de fondos;
- d) Recibir pagos de préstamos otorgados por el banco contratante; y,
- e) Otras operaciones y servicios que los bancos pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

**Artículo 8. Responsabilidad.** Los bancos serán directamente responsables por las operaciones que realicen y los servicios que presten, por cuenta de los mismos, los agentes bancarios; consecuentemente, los comprobantes de dichas operaciones y servicios que se entreguen a los usuarios o clientes deberán incluir la anotación siguiente:

**“El Banco (denominación social del banco contratante) es responsable por las operaciones realizadas y por los servicios prestados, por cuenta de éste, por el agente bancario (denominación social, razón social o nombre comercial del agente bancario).”**

**Artículo 9. Obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.** Los bancos contratantes serán los directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo u otras disposiciones dictadas en esas materias, sobre las operaciones y servicios que presten los agentes bancarios.

**Artículo 10. Consulta de saldos de cuentas.** El agente bancario no podrá tener acceso a conocer la información relativa a los saldos de las cuentas de depósitos de los cuentahabientes. La consulta de saldos de cuentas de depósitos podrá efectuarse únicamente por el cuentahabiente.

**Artículo 11. Información al público.** Los bancos deberán mantener en lugar visible al público, en las instalaciones de los agentes bancarios, su identificación y el anuncio de las operaciones y servicios que realizan por medio de los mismos. Además, deberán informar al público, por el medio que estimen conveniente, la clausura del agente bancario de que se trate.

**Artículo 12. Capacitación.** Los bancos están obligados a capacitar al personal de los agentes bancarios para atender de manera adecuada las operaciones y prestar los servicios respectivos, que incluya, entre otros, la adecuada identificación y atención de los usuarios o clientes, prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, tales como operaciones inusuales, operaciones sospechosas, personas expuestas políticamente y guías emitidas por la Superintendencia de Bancos. Para el efecto deberán elaborar un programa de capacitación específico.

**Artículo 13. Contenido mínimo del contrato.** Los bancos deberán incluir en el contrato que celebren con los agentes bancarios, las siguientes obligaciones mínimas que deberán cumplir dichos agentes bancarios:

- a) Que tanto él como su personal, guardarán la confidencialidad de las operaciones y servicios que realicen y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con el banco contratante;
- b) Cumplir con el manual operativo para agentes bancarios proporcionado por el banco contratante;
- c) No realizar ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por el banco, al usuario o cliente, por las operaciones o servicios que preste por cuenta del banco contratante;
- d) Identificarse frente al público, en cuanto a la realización de operaciones y prestación de servicios por cuenta del banco contratante, únicamente como "agente bancario";
- e) Realizar únicamente las operaciones y servicios que se especifiquen, en los horarios que se hayan determinado;
- f) No condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios contratados con el banco a la adquisición de sus propios productos o servicios; y,
- g) No ceder en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados del contrato pactado con el banco.

Asimismo, en el contrato, el agente bancario deberá declarar que no existe impedimento alguno para realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este reglamento en el o los locales del negocio de que se trate, y que no tiene los impedimentos a que se refiere el artículo 6 de este reglamento.

Los bancos deberán velar por la observancia de lo dispuesto en este artículo por parte de los agentes bancarios, realizando las verificaciones pertinentes para comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. Dichas verificaciones deberán realizarse como mínimo semestralmente. En caso de incumplimiento de las condiciones pactadas o de sobrevenir alguno de los impedimentos a que se refiere el artículo 6 de este reglamento, el banco deberá dar por terminado el contrato, de forma inmediata, sin perjuicio de plantear las acciones que procedan a fin de deducir las responsabilidades que correspondan, aspectos que deberán consignarse en el contrato.

**Artículo 14. Documentos.** Los bancos, para la contratación, deberán exigir a los agentes bancarios los documentos siguientes:

- 1) Para personas individuales:
  - a) Fotocopia del documento personal de identificación o cédula de vecindad;
  - b) Fotocopia de la patente de comercio de empresa;
  - c) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado;
  - d) Al menos una referencia bancaria, una comercial y una personal, recientes; y,
  - e) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante.
- 2) Para personas jurídicas:
  - a) Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones, si las hubiere;
  - b) Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario, cuando corresponda;
  - c) Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal, con facultades suficientes;
  - d) Nómina de los principales socios o accionistas de la sociedad;
  - e) Nómina y cargos de los administradores de la sociedad, incluyendo al gerente general;
  - f) Fotocopia de la patente de comercio de sociedad y de empresa;
  - g) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado;
  - h) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante;

- j) Al menos una referencia bancaria y una comercial recientes; y,
- j) Estados financieros del último ejercicio contable, firmados por el representante legal y el contador.

Los bancos deberán conservar, en un expediente por cada agente bancario, los contratos celebrados con estos, así como los documentos a que se refiere este artículo. La documentación deberá ser actualizada cuando ocurra algún cambio.

**Artículo 15. Modelo operativo.** Los bancos deberán contar con un modelo operativo para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios. El modelo debe incluir los aspectos administrativos, de control, de seguridad, tecnológicos y de comunicación que garanticen la adecuada realización de operaciones y prestación de servicios al público y considerar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Estrategia del banco a la que obedece la utilización del modelo operativo de agentes bancarios;
- b) Las políticas, procedimientos y sistemas para la administración de los riesgos derivados de la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de los agentes bancarios, incluyendo los relativos a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo;
- c) Perfil de los agentes bancarios que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras;
- d) Criterios para determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes bancarios y a los usuarios o clientes, en un período determinado;
- e) Modelo del contrato a que se refiere el artículo 13 de este reglamento;
- f) Manual operativo para agentes bancarios que debe comprender, como mínimo, conceptos básicos de las operaciones bancarias que tienen autorizado realizar y su relación con el modelo de agentes bancarios; descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar; pasos para la atención de las operaciones y prestación de los servicios por medio de la tecnología de que se trate; especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y, una guía rápida para la solución de problemas y teléfonos de contacto en caso de emergencias o fallas operativas; y,
- g) La descripción del hardware y software a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los agentes bancarios y los servidores del banco, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad, transferencia y disponibilidad de la información, la seguridad informática que se implementará y cualesquiera otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de seguridad de los sistemas.

Las operaciones que sean realizadas por medio de los agentes bancarios deberán ser registradas en tiempo real en los sistemas del banco; es decir, operación por operación en el momento que se realizan.

**Artículo 16. Aprobación y envío del modelo operativo.** El modelo operativo a que se refiere el artículo anterior deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces, y remitido a la Superintendencia de Bancos a más tardar diez (10) días después de su aprobación.

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, a través de los órganos que designe, debe velar porque se implemente e instruir para que se mantenga en adecuado funcionamiento y ejecución el modelo operativo y autorizar las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar, diez (10) días después de su aprobación.

**Artículo 17. Avisos y envío de información.** Los bancos deberán informar por escrito a la Superintendencia de Bancos, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, sobre la apertura, traslado y clausura de los agentes bancarios, referidos al mes inmediato anterior.

En el caso que medien circunstancias que obliguen a una clausura inmediata, deberán informarlo dentro de los tres (3) días siguientes de ocurrida la misma, explicando el motivo de dicha decisión.

Asimismo, los bancos deberán enviar a la Superintendencia de Bancos información relacionada con los agentes bancarios, conforme a las instrucciones generales que dicho órgano supervisor les indique.

**Artículo 18. Financiamiento al agente bancario.** Cualquier financiamiento que el banco contratante otorgue al agente bancario, deberá efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

**Artículo 19. Transitorio.** Los bancos que a la entrada en vigencia de este reglamento realicen operaciones y presten servicios por medio de contratos celebrados con terceros, deberán adecuarse a los términos indicados en este reglamento, a más tardar el 31 de diciembre de 2010.

**Artículo 20. Casos no previstos.** Los casos no previstos en este reglamento serán resueltos por la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos.