



*Comisión Nacional de Bancos y Seguros*  
*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

17 de diciembre de 2013

**BANCOS COMERCIALES PRIVADOS Y PÚBLICOS,  
SOCIEDADES FINANCIERAS, ASOCIACIONES DE AHORRO Y PRÉSTAMO,  
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS; y,  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Toda la República

**CIRCULAR CNBS No.251/2013**

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.2510/16-12-2013 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

**“RESOLUCIÓN GE No.2510/16-12-2013.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) dictar las normas que se requieran para revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales, ordenando las medidas que resulten pertinentes.

**CONSIDERANDO (2):** Que con el propósito de mejorar los niveles de inclusión financiera en Honduras, se hace necesario contribuir al logro de un mayor nivel de acceso a servicios financieros en particular en la población de bajos ingresos, mediante el desarrollo de nuevos canales, prácticas, modelos y estrategias que faciliten la prestación de tales operaciones y servicios.

**CONSIDERANDO (3):** Que la experiencia en otros países de Latinoamérica ha permitido concluir que la contratación de terceros para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros, constituye un medio eficaz para ampliar esta oferta a sectores no atendidos.

**CONSIDERANDO (4):** Que para salvaguardar los intereses del público, es necesario que este Ente Supervisor establezca los aspectos mínimos que deberán evaluar las instituciones supervisadas en la contratación de proveedores externos de servicios financieros para realizar determinadas operaciones y servicios en su nombre.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los artículos 16 de la Ley del Sistema Financiero; 13 numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en sesión del 16 de diciembre de 2013;

**RESUELVE:**



# *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

1. Aprobar las siguientes:

## **NORMAS SOBRE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE AGENTES CORRESPONSALES**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO 1.- Objeto y Alcance**

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones sobre servicios financieros autorizados que los bancos comerciales privados y públicos, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, organizaciones privadas de desarrollo financieras y las cooperativas de ahorro y crédito, en adelante denominadas instituciones supervisadas, podrán realizar por medio de agentes corresponsales.

#### **ARTÍCULO 2.- Agentes Corresponsales**

Para efectos de las presentes Normas se entenderá por agentes corresponsales, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas para ejercer actos de comercio en Honduras, y que operen en establecimientos propios o de terceros, con las que una institución supervisada comprendida en el Artículo precedente, suscribe un contrato para que por cuenta y bajo responsabilidad de esta última, puedan realizar algunas operaciones específicas y prestar los servicios a que se refieren las presentes Normas.

Los agentes corresponsales deberán ser considerados como un canal a través del cual las instituciones supervisadas pueden prestar algunos servicios financieros específicos a sus clientes bajo la entera responsabilidad de la institución supervisada, mediante conexión a sistemas seguros de transmisión de datos, previamente autorizados e identificados por la institución supervisada, que cumplan con las condiciones de control interno, seguridad física y de tecnología de información definidas en el contrato de prestación de servicios a que se refieren las presentes Normas.

#### **ARTÍCULO 3.- Política sobre Agentes Corresponsales**

Las instituciones supervisadas deberán contar con una política sobre agentes corresponsales debidamente aprobada por la Junta Directiva o Consejo de Administración, que incluya aspectos relacionados con la selección y retiro de agentes, impedimentos para actuar como agentes, servicios autorizados a ofrecer, lineamientos operativos y el otorgamiento de financiamiento que éstas ofrecen a los agentes, entre otros.

#### **ARTÍCULO 4.- Selección de Agentes Corresponsales**

Para fines de selección de los agentes corresponsales, las instituciones supervisadas deberán realizar una evaluación de aspectos asociados al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, operaciones brindadas, riesgo de reputación y operativo, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo e identificar las medidas a adoptar para mitigar tales riesgos, entre otros.

Estas evaluaciones deberán constar por escrito e incluir la investigación de idoneidad moral y solvencia económica del agente de que se trate. El análisis resultante deberá someterse a la aprobación del órgano administrativo a nivel ejecutivo designado por la



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada. El órgano administrativo designado deberá rendir un informe anual al final de cada año a la Junta Directiva o Consejo de Administración, comunicando los eventos o hechos más relevantes relacionados con el funcionamiento u operación de los agentes corresponsales.

### **ARTÍCULO 5.- Administrador de Corresponsales**

Bajo la entera responsabilidad ante sus clientes, las instituciones supervisadas podrán facultar a terceros, denominados de ahora en adelante como administradores de corresponsales, a través de un contrato, para que acuerden a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de la propia institución, los servicios de agentes corresponsales. Lo anterior, en el entendido de que las instituciones supervisadas otorgarán tales facultades, con el objeto de que el administrador organice grupos o redes de agentes corresponsales para que desarrollen las actividades de que se trate, o bien, para que celebren con los clientes y con el público en general, las operaciones y servicios de manera uniforme, a fin de mantener un estándar de alta calidad en la prestación de tales servicios. Si el administrador de corresponsales está relacionado directa o indirectamente por propiedad o gestión con las instituciones supervisadas, los servicios deberán contratarse a precios y condiciones competitivas prevalecientes en el mercado.

En este caso, las instituciones supervisadas deberán asegurarse que los administradores cumplan con lo establecido en los artículos 4, 6, 11, y 12 de las presentes Normas. De igual forma, las instituciones supervisadas deberán aplicar lo establecido en los artículos 13, 14, 15 y 16 de las presentes Normas a los administradores de corresponsales.

### **ARTÍCULO 6.- Impedimentos para Actuar como Agente Corresponsal**

No podrán actuar como agentes corresponsales de instituciones supervisadas, las personas naturales o jurídicas que se encuentren en una o más de las siguientes condiciones:

1. Los menores de edad;
2. Los deudores morosos directos o indirectos de las instituciones supervisadas, con una clasificación de categoría de riesgo de III, IV o V, de conformidad con las normas sobre evaluación y clasificación de cartera crediticia emitidas por la Comisión;
3. Los que hubieran sido condenados por haber cometido o participado dolosamente en la comisión de cualquier delito;
4. Los que hubieran sido condenados por ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo, malversación de fondos, o delitos de carácter financiero;
5. Los que hayan sido sancionados administrativa o judicialmente por su participación en faltas graves a las leyes y normas aplicables a instituciones supervisadas por la Comisión;
6. Los absoluta o relativamente incapaces;
7. Los que por su actividad, condición o cualquier otro aspecto, puedan afectar la reputación de la institución supervisada;
8. Los que no tengan residencia legalmente establecida en el país;
9. Los que se encuentren ubicados en establecimientos comerciales, propios o de terceros, que no cuenten con la infraestructura física para la prestación de los servicios financieros en condiciones de seguridad;



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

10. Los que no posean el Registro Tributario Nacional (RTN) y el permiso de operación; y,
11. Los que de acuerdo con las políticas y procedimientos de la institución supervisada, sea un impedimento.

### **ARTÍCULO 7.- Servicios Autorizados**

Las instituciones supervisadas podrán prestar, por medio de agentes corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios, en moneda nacional, dentro de los límites establecidos por las mismas:

1. Apertura de cuentas básicas de ahorro;
2. Depósitos y retiros en efectivo de cuentas previamente constituidas en la institución supervisada contratante;
3. Recepción de pagos de préstamos y tarjetas de crédito otorgados por la institución supervisada contratante;
4. Recepción y envío de transferencias de fondos dentro del territorio nacional;
5. Pago de remesas;
6. Pago de transferencias condicionadas por cuenta del Gobierno Central u otras instituciones públicas;
7. Recaudaciones de terceros;
8. Pagos de servicios públicos;
9. Consulta de saldos, la que podrá realizarse únicamente por el titular de la cuenta, prestatario o Tarjeta-Habiente, mediante los códigos de seguridad establecidos; y,
10. Otras operaciones y servicios que las instituciones supervisadas pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Dichas operaciones deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas de depósito y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicas que estén interconectados con la institución supervisada.

Será responsabilidad de la institución supervisada establecer procesos y medidas de control a efecto de garantizar que la apertura de las cuentas básicas a través de agentes corresponsales cumplan con las medidas de debida diligencia con el cliente establecidas en las políticas de aceptación, identificación, verificación y monitoreo de las mismas, así como las disposiciones emitidas por la Comisión sobre las Personas Expuestas Políticamente (PEP's).

En ningún caso se otorgarán créditos bajo cualquier modalidad a través de agentes corresponsales, es decir, que los procesos de documentación, análisis y evaluación de créditos deberá realizarse en las oficinas, agencias y sucursales de las instituciones supervisadas por el personal que estas designen para tales efectos. No obstante, las instituciones supervisadas podrán realizar los desembolsos de los créditos previamente aprobados a través de los agentes corresponsales, dentro de los límites operacionales establecidos para cada agente y su disponibilidad de efectivo, sobre lo cual la institución supervisada deberá informar a sus clientes.

### **ARTÍCULO 8.- Responsabilidad ante Terceros**

La institución supervisada será responsable frente al cliente o usuario y ante la Comisión por la prestación de los servicios, la administración de riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con las operaciones que se brindarán a través de administradores



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

o los agentes corresponsales. En virtud de lo anterior, cualquier reclamo, queja o consulta relacionada con la prestación de servicios financieros a través de los agentes corresponsales deberá ser atendido y resuelto por la institución supervisada, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes emitidas por la Comisión en materia de transparencia y atención al usuario financiero. Las instituciones supervisadas deberán cuidar en todo momento, que los administradores y agentes corresponsales guarden la debida confidencialidad de la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios celebrados con sus clientes.

### **ARTÍCULO 9.- Identificación de los Agentes Corresponsales ante Terceros**

Las instituciones supervisadas deberán contar con mecanismos que permitan a su clientela o usuarios identificar adecuadamente al agente corresponsal, colocando en un lugar visible de las instalaciones su identificación y el anuncio de los servicios que se pueden realizar con dichos agentes, siempre y cuando esto no atente contra la integridad y seguridad de los usuarios financieros y/o el agente corresponsal. Además, cuando corresponda, deberán informar al público, por un medio adecuado, la clausura del agente corresponsal de que se trate.

### **ARTÍCULO 10.- Otorgamiento de Financiamiento a los Agentes Corresponsales**

Las instituciones supervisadas podrán otorgar a sus agentes corresponsales financiamientos, siempre que estas operaciones de crédito se enmarquen en sus políticas internas y las regulaciones para la administración del riesgo crediticio emitidas por la Comisión, que les fueran aplicables.

## **CAPÍTULO II DE LOS CONTRATOS**

### **ARTÍCULO 11.- Contenido de los Contratos**

Los contratos a suscribir entre los agentes corresponsales y las instituciones supervisadas deberán incluir como mínimo las siguientes obligaciones:

1. La obligatoriedad del agente de observar la confidencialidad de las operaciones y servicios que realicen y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con la institución supervisada contratante. Esta obligación será extensiva al personal con que éste labore;
2. Cumplir, en todo momento, con las guías operativas para agentes corresponsales proporcionadas por la institución supervisada contratante;
3. Compromiso del agente de no realizar al usuario financiero o cliente, ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por la institución supervisada contratante, por operaciones o servicios que preste por cuenta de aquella;
4. Obligación de Identificarse frente al público, en cuanto a la realización de operaciones y prestación de servicios por cuenta de la institución supervisada contratante, únicamente como "agente corresponsal";
5. Compromiso del agente de realizar únicamente las operaciones y servicios que se especifiquen, en los horarios que se hayan determinado;
6. Compromiso del agente de cumplir los límites establecidos por la institución supervisada para la prestación de servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o tipo de transacción, en un período de tiempo determinado;



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

7. La obligación de entregar a los clientes el comprobante de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el medio electrónico situado en las instalaciones del agente y deberá incluir por lo menos la fecha, hora, tipo, monto de la transacción y el costo del servicio, así como el nombre o identificación del agente corresponsal y la institución supervisada; y, la firma del agente o empleado de éste;
8. La descripción de los dispositivos electrónicos situados en sus instalaciones por la institución supervisada, así como la obligación del agente de responder por su debida conservación y cuidado. En aquellos casos en que la institución supervisada sustituya estos dispositivos, deberá realizarse el addendum que corresponda en el contrato;
9. El compromiso del agente corresponsal de no condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios contratados con la institución supervisada a la adquisición por parte del usuario financiero o cliente de sus propios productos o servicios, ya que la relación comercial entre el agente y el cliente o usuario y éste con la institución supervisada son relaciones independientes;
10. Aceptar visitas domiciliarias en cualquier momento por parte del auditor externo que la institución designe y de la Comisión, en su caso, a efecto de llevar a cabo la auditoría o supervisión correspondiente, y autorizando la entrega de libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio de que se trate;
11. Aceptar la realización de revisiones y auditorías por parte de la institución supervisada, en relación con los servicios objeto de dicho contrato, a fin de verificar la observancia de las disposiciones legales aplicables;
12. Informar a la institución supervisada con treinta (30) días calendario de anticipación por lo menos, respecto de cualquier reforma a su objeto o razón social o en su organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de contratación; y,
13. La obligación del agente de cumplir con las medidas de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo establecidas en el programa de cumplimiento de la institución supervisada contratante, como ser la debida diligencia del cliente y mantenimiento de registros entre otros.

En caso de incumplimiento de las condiciones pactadas o de sobrevenir alguno de los impedimentos a que se refiere el Artículo 6 de las presentes Normas, la institución supervisada deberá dar por terminado el contrato, de forma inmediata, sin perjuicio de la responsabilidad que civil o penalmente surja del marco legal vigente o del contrato suscrito.

En caso de que en las revisiones que practique la Comisión a los administradores y agentes corresponsales se determinara que las operaciones llevadas a cabo por éstos representan un incumplimiento a las disposiciones de las presentes Normas, la Comisión solicitará a la institución supervisada para que proceda a dar por terminado el contrato.

### **ARTÍCULO 12.- Prohibiciones Contractuales a los Agentes Corresponsales**

Se prohíbe a los agentes corresponsales:

1. Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la institución supervisada;
2. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución supervisada;



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

3. Cobrar para sí mismo a los clientes cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios no previstos en el contrato;
4. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes respecto de los servicios prestados;
5. Condicionar la realización de la operación o servicio financiero de la institución supervisada a la adquisición de un producto o servicio que provea directamente el agente corresponsal;
6. Publicitarse o promocionarse de cualquier forma a través de la papelería o en el anverso de los comprobantes que proporcionen a los clientes a nombre de la institución supervisada;
7. Realizar la operación objeto del servicio brindado en términos distintos a los pactados con la institución supervisada;
8. Realizar intentos de acceso a los sistemas informáticos de la institución supervisada para obtener indebidamente información de los clientes;
9. Pactar exclusividad con cualquier institución sobre la realización de las operaciones y servicios financieros; y,
10. Prestar servicios financieros por cuenta propia, incluyendo ser prestamistas no bancarios, formal o informalmente.

Las prohibiciones antes listadas deberán incluirse en las cláusulas contractuales del documento suscrito entre la institución supervisada y el agente corresponsal. Asimismo, podrán incluir cualquier otra cláusula que no restrinja pero vele por la seguridad operativa y tecnológica de las transacción a través de agentes corresponsales.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS**

#### **ARTÍCULO 13.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas**

Con relación a los servicios financieros provistos a través de agentes corresponsales, las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones:

1. Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los agentes, la forma de funcionamiento, la capacitación a los agentes, el entrenamiento para la prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el agente, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo, y el plan de contingencia que se utilizará para dar continuidad al servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los agentes corresponsales;
2. Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes acerca de la ubicación y servicios que se brinden a través de los agentes corresponsales, que incluirá el monto por transacción, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción, así como en lo que corresponda, las tarifas que cobran por tales servicios;
3. Asegurar que los sistemas utilizados por los agentes corresponsales cumplan con los principios de seguridad para el manejo de la información y transmisión, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; definición de claves de acceso e identificación de los clientes, debiendo cumplir a su vez con las medidas de seguridad exigidas por las marcas internacionales de las tarjetas de crédito y débito;



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

4. Contar con planes para evaluar y reportar al Consejo de Administración o Junta Directiva, el desempeño de los agentes corresponsales, así como el cumplimiento de las disposiciones aplicables a dicho servicio;
5. Establecer los criterios que le permitan evaluar la medida en que las respectivas contrataciones pudieran afectar cualitativa y cuantitativamente las operaciones que realice la institución, tomando en cuenta su capacidad para mantener la continuidad operativa en caso de contingencias; la complejidad y tiempo requerido para encontrar un tercero que sustituya al originalmente contratado; la habilidad de la institución para mantener oportunidad en los registros contables y controles internos apropiados en caso de suspensión del servicio; el impacto que la suspensión del servicio tendría en las finanzas y reputación de la institución; y la vulnerabilidad de la información relativa a los clientes;
6. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los agentes corresponsales, que incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de ellos, así como establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención y control de lavado de activos relacionados con la prestación de los servicios por medio de estos agentes; y,
7. Registrar en tiempo real las operaciones y transacciones que realicen los clientes con los agentes corresponsales, es decir, operación por operación, en el momento que se realizan.

### **ARTÍCULO 14.- Lineamientos Operativos**

Las instituciones supervisadas deberán contar con lineamientos operativos para la realización y prestación de servicios mediante agentes corresponsales. Estos lineamientos deberán incluir como mínimo, lo siguiente:

1. Estrategia de la institución supervisada, a la que obedece la utilización de agentes corresponsales;
2. 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 corresponsales, incluyendo lo relativo a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo;
3. Perfil de los agentes corresponsales que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras;
4. Criterios para determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes corresponsales y a los clientes, en un periodo determinado;
5. Modelo del contrato, con las especificaciones contenidas en las presentes Normas;
6. Restricciones respecto a que el agente corresponsal subcontrate a su vez, la prestación del servicio;
7. Los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios;
8. El establecimiento de lineamientos que aseguren que los agentes corresponsales reciban periódicamente una adecuada capacitación e información, en relación a los servicios contratados;
9. Manual operativo para agentes corresponsales que debe comprender, conceptos básicos de las operaciones que tienen autorizado realizar y su relación con el modelo de agentes corresponsales; descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar; pasos para la atención de las operaciones y transacciones, 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 casos de emergencias o fallas operativas; y,
10. La descripción del equipo y aplicaciones informáticas a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los agentes corresponsales y los servidores de las instituciones supervisadas, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad, transferencia, continuidad y disponibilidad de la información; la seguridad informática que se implementará y cualquier otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de los sistemas.

Los lineamientos referidos en el presente Artículo deberán ser aprobados por la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada y estar a disposición de la Comisión para efectos de revisión, durante la realización de los exámenes in-situ. Cualquier observación derivada de dicha revisión, deberá ser considerada y evaluada por la institución supervisada realizando las modificaciones que correspondan en dichos lineamientos, dentro de los plazos que le fije la Comisión.

#### **ARTÍCULO 15.- Evaluación para iniciar operaciones**

Previo al inicio de operaciones de los agentes corresponsales o administradores de corresponsales, la institución supervisada deberá poner en conocimiento de la Comisión el inicio de la prestación de servicios de agentes corresponsales, ya sean directos o a través de un administrador, con el propósito de objetar o no dicho servicio, tomando en cuenta la situación financiera, calidad de su gestión de riesgos entre otros.

Asimismo, la institución supervisada deberá acompañar evidencias de haber realizado evaluaciones de seguridad a la plataforma tecnológica que utilizarán dichos agentes y administradores. La evaluación incluirá al menos:

- a) Análisis de las bases de datos para identificar si se almacena información sensible de los clientes;
- b) Mecanismos de cifrado de la información sensible de los clientes durante todo el flujo de operación, en su caso;
- c) Pruebas de transacciones;
- d) Pruebas sobre los mecanismos de autenticación de clientes;
- e) Pruebas de validación de límites, en su caso;
- f) Pruebas para validar la estructura de la cuenta o número de tarjeta;
- g) Pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación;
- h) Validación que las operaciones del cliente se realizan en tiempo real;
- i) Verificaciones que los agentes corresponsales no pueden realizar por su propia cuenta consultas de saldos de los clientes;
- j) Verificaciones que los factores de autenticación del cliente se bloqueen automáticamente cuando son ingresados de forma incorrecta;
- k) Asegurar de que existen controles y mecanismos adecuados para registrar las transacciones y salvaguardar la información almacenada, transmitida y procesada desde donde se genera, hasta los sistemas centrales de la institución supervisada;
- l) Asegurar que la consulta de saldos sea proporcionado al cliente a través del comprobante de operación u otro medio que permita únicamente al cliente conocer esa información, y que el agente corresponsal no puede emitir un duplicado de dicho comprobante; y,
- m) Cualquier otro que la institución supervisada estime conveniente.



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

### **ARTÍCULO 16.- Responsabilidad en Materia de Prevención de Lavado de Activos y/o del Financiamiento del Terrorismo**

Las instituciones supervisadas serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la legislación y normativa vigente contra el delito de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo sobre las operaciones y servicios que presten a través de los agentes corresponsales. Las Instituciones supervisadas deberán asegurarse que el llenado del formulario "Registro de Transacciones en Efectivo" sea elaborado correctamente en el momento que se realice la transacción, cuando dicho formulario sea necesaria para transacciones realizadas a través de agentes corresponsales.

### **ARTÍCULO 17.- Informe de Inicio de Operaciones**

Transcurridos noventa (90) días hábiles a partir del inicio de operaciones de un agente corresponsal, el área administrativa responsable de los mismos deberá presentar al Comité de Riesgos o al órgano equivalente, un informe escrito sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos en las presentes Normas.

### **ARTÍCULO 18.- Auditoría Interna**

La Unidad de Auditoría Interna de cada institución supervisada deberá programar en su plan anual de trabajo la evaluación de la efectividad del control interno y cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos en las presentes Normas, considerando el nivel de riesgo que represente estas actividades para la institución supervisada.

### **ARTÍCULO 19.- Supervisión de la Comisión**

Si en el transcurso de las actividades de supervisión realizados por la Comisión, se determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos establecidos por la institución, o que éstos presentan deficiencias significativas, dichos incumplimientos o deficiencias deberán ser corregidas en el plazo establecido por la Comisión, sin perjuicio de imponer las sanciones correspondientes.

### **ARTÍCULO 20.- Capacitación**

Las instituciones supervisadas deberán elaborar y ejecutar anualmente un plan de capacitación para todos los agentes corresponsales que incluya entre otros: la adecuada identificación y atención de los clientes, la confidencialidad de la información, el secreto bancario y la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Previo al inicio de operaciones del agente corresponsal, las instituciones supervisadas están en la obligación de brindar dicha capacitación.

### **ARTÍCULO 21.- Disponibilidad de los Registro de Operaciones**

Las instituciones supervisadas serán responsables de mantener disponibles los documentos o registros electrónicos que respalden las operaciones realizadas a través de los agentes corresponsales, por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la realización de la última transacción o cuando haya concluido la relación contractual de la institución supervisada con el agente corresponsal. Lo anterior, a efecto de que dichos registros puedan ser objeto de verificación y control de la Comisión o las autoridades competentes.

## **CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES**

### **ARTÍCULO 22.- Infracciones y Sanciones a las Instituciones supervisadas**



## *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

Los incumplimientos por parte de las instituciones supervisadas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados de conformidad a los criterios establecidos en el Reglamento de Sanciones aprobado por la Comisión y aplicados a cada una de las instituciones supervisadas de que se trate, de acuerdo con su correspondiente marco legal.

### **ARTÍCULO 23.- Requerimientos de Información**

Las instituciones supervisadas deberán remitir a la Comisión la información contenida en el Anexo No. 1 de las presentes Normas, que será enviado trimestralmente a más tardar en los diez (10) días hábiles después del cierre contable de cada trimestre. La primera remisión de información se hará el trimestre finalizando el 31 de marzo del 2014, por los medios electrónicos que habilite la CNBS para tales efectos. Asimismo, las instituciones supervisadas deberán informar sobre la apertura, traslado o clausura de operaciones con agentes corresponsales, dentro de los diez (10) días hábiles del siguiente mes en que ocurrió la modificación.

### **ARTÍCULO 24.- Casos no Previstos**

Los casos no previstos en las presentes Normas serán resueltos por la Comisión a petición de parte interesada mediante Resolución debidamente motivada.

### **ARTÍCULO 25.- Vigencia**

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Comunicar la presente Resolución a los Bancos Comerciales Privados y Públicos, Sociedades Financieras, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito.
3. Instruir a la Secretaría General para que proceda a publicar la presente Resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
4. La presente Resolución es de ejecución inmediata. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General”.

El presente ejemplar es una impresión de documento firmado electrónicamente de conformidad a la normativa vigente sobre Infraestructura de Firma Electrónica de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, en la misma fecha de su firma electrónica cuyos efectos jurídicos se encuentran consignados en el Artículo 51, párrafo primero de la Ley del Sistema Financiero.

**CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**  
Secretario General



## Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

### ANEXO 1: SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS A TRAVÉS DE AGENTES CORRESPONSABLES EN MONEDA NACIONAL

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

Del \_\_\_\_\_ Hasta \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Nombre del Agente Corresponsal	RTN	Actividad Económica del Agente Corresponsal	Ubicación Geográfica (Departamento)	Número de Cuentas Básicas Aperturadas	Saldo Promedio al Final del Mes en la Cuenta Básica	Número de Retiros de Efectivo efectuados en el mes	Monto Acumulado de retiros de efectivo en el mes	Número de Depósitos de Efectivo efectuados en el mes	Monto Acumulado de Depósitos de efectivo en el mes	Número de Operaciones relacionadas con el pago de préstamos	Monto Acumulado de pago de préstamos en el mes	Número de Operaciones de pago de tarjetas de crédito en el mes	Monto Acumulado de pago de tarjetas de crédito en el mes	Número de Operaciones de pago de remesas en el mes	Monto Acumulado de pago de remesas en el mes	Número de Operaciones de pago de servicios públicos en el mes	Monto Acumulado de Pago de servicios públicos en el mes	Número Operaciones consulta de saldos en el mes