**NPB1-14**

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero a efecto de darle cumplimiento a lo establecido en los artículos 22, 25, 26 y 27 de la Ley de Bancos; 11, 14 y 157 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, emite las:

**NORMAS PARA LA APERTURA, FUNCIONAMIENTO Y CIERRE DE AGENCIAS**

**CAPITULO I**

**OBJETO Y SUJETOS**

**Objeto**

**Art. 1. –** Las presentes Normas tienen como objeto establecer el procedimiento que tienen que cumplir las entidades que se mencionan en el Art. 2 de las mismas, para la apertura, funcionamiento y cierre de agencias en el país.

**Sujetos**

**Art. 2.-** Los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas son:

1. Los bancos constituidos en el país;
2. Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país, en lo pertinente;
3. Las sociedades de ahorro y crédito; y
4. Los bancos cooperativos.

**Definiciones y abreviaturas**

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

1. **Agencia**: La oficina separada físicamente de la casa matriz u oficina central, que forma parte integrante de la misma persona jurídica, que puede realizar las mismas operaciones de ésta, que no tiene capital asignado y cuya contabilidad no está separada de la casa matriz u oficina central;
2. **Establecimiento**: A los locales separados físicamente de una agencia que forman parte de la misma y que pueden realizar las mismas operaciones de ésta, en forma limitada en cuanto a montos y servicios;
3. **Comercio afiliado**: Las sociedades mercantiles legalmente establecidas que suscriban contrato con las entidades bancarias, ya sea para que estas últimas presten servicios dentro de sus instalaciones o, para que las primeras puedan recibir pagos de bajos montos de tarjeta de crédito así como de cuotas de préstamos a través de una terminal POS (Point of Sale) o una interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos, de conformidad a las políticas de cada entidad;
4. **Entidad**: Los sujetos obligados descritos en el artículo 2 de estas Normas;
5. **Junta Directiva**: La junta directiva u organismo superior de administración de la entidad;
6. **Superintendencia**: A la Superintendencia del Sistema Financiero; y
7. **Superintendente**: Al Superintendente del Sistema Financiero.

**CAPITULO II**

**PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS**

**Apertura de agencias**

**Art. 4. -** Para la apertura de una agencia, la entidad interesada deberá informar por escrito al Superintendente con una anticipación de treinta días, adjuntando la documentación siguiente:

1. Copia del acuerdo de apertura de la agencia, tomado por la junta directiva de la entidad solicitante;
2. Dirección y ubicación exacta del lugar en donde se instalará la agencia acompañada del croquis de ubicación correspondiente;
3. Declaración jurada suscrita por el Apoderado General de la entidad solicitante con su respectiva autentica notarial, la cual deberá incorporar los elementos siguientes:
4. Las medidas de seguridad que adoptarán y que estarán implementadas antes de iniciar operaciones;
5. Constancia de haber revisado el contenido del contrato de arrendamiento del inmueble correspondiente, si fuera el caso, así como de no haber encontrado riesgos legales significativos que afecten el patrimonio de la entidad, inclusive los que pudiesen derivar si los arrendantes fueren personas relacionadas con la entidad; debiendo verificarse que las cláusulas cumplan con las disposiciones legales aplicables y, fundamentalmente, con los aspectos relativos a: las generales de los contratantes; la titularidad y características del inmueble objeto de arrendamiento y su utilización; plazo y canon de arrendamiento; obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario, debiendo incorporar expresamente el compromiso de los contratantes a no propiciar prácticas que pudiesen dar lugar a la vulneración de la figura del secreto bancario y de la información sujeta a reserva; los mecanismos de solución en caso de controversias; entre otros;
6. Monto de la inversión a realizar y cálculo del efecto que tendrá en el requerimiento de fondo patrimonial y en el límite de inversión en activo fijo; y
7. Planes de contingencia y de continuidad de negocios, que permitan a los sujetos obligados por las presentes Normas, a preservar su capacidad de operar de manera constante y de minimizar pérdidas en casos de eventos contingentes o fortuitos cuando éstos les obliguen a interrumpir temporalmente sus actividades.

Cuando la entidad decida abrir un establecimiento o, trasladar una agencia a un local distinto, se seguirá el mismo proceso para la apertura, excepto en lo relativo al literal d) del presente artículo.

Para el caso de la apertura de un establecimiento deberán detallar las operaciones y servicios que realizarán en dicho establecimiento, indicando los límites de operaciones y servicios que prestarán, así como los recursos humanos y operativos con los que contarán para realizarlos.

**Plazo para la objeción de apertura**

**Art. 5. –** Recibido el escrito con toda la información requerida, el Superintendente dispondrá de treinta días hábiles para objetar el proyecto si considera que éste tendría un impacto negativo en la capacidad financiera y administrativa de la entidad. Si la resolución es favorable, la entidad dispondrá de un plazo de ciento ochenta días hábiles para abrir la agencia a partir del siguiente día de la notificación, el cual podrá prorrogarse por treinta días más, a solicitud de la entidad interesada.

**Recurso ante una objeción**

**Art. 6.-** Si el Superintendente objetare la apertura de la agencia, los interesados dispondrán de un plazo de ocho días hábiles a partir del siguiente día de la notificación, para interponer recurso de apelación ante el Consejo Directivo de la Superintendencia, en los términos estipulados en el artículo 22 de la Ley de Bancos y artículo 11 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

**Información adicional**

**Art. 7.-** Cuando la Superintendencia requiera información adicional o señalare deficiencias en la documentación y, no se remitan por parte de la entidad solicitante los elementos necesarios para tener por subsanadas tales deficiencias en los treinta días hábiles posteriores a la fecha de la notificación respectiva, se entenderá que la entidad ha desistido de efectuar la apertura de la agencia por lo que la Superintendencia dará fin al trámite, mandando al archivo la documentación correspondiente.

**Omisión de no objeción**

**Art. 8.-** Si después de treinta días hábiles de haber presentado la solicitud de apertura, no hubiere sido objetada, se entenderá que ha sido resuelta favorablemente.

**Cierre de agencia**

**Art. 9.-** Para el cierre de una agencia, la entidad interesada deberá, informar mediante escrito al Superintendente, con una anticipación de sesenta días para los sujetos descritos en los literales a), b) y c) del artículo 2 de estas Normas y de treinta días para los sujetos descritos en el literal d), los aspectos siguientes:

1. Fecha en que se dejará (cierre) de atender al público;
2. Justificación documentada respecto a la decisión del cierre que se pretende efectuar; y,
3. Copia de las medidas adoptadas para informar a los usuarios sobre el término de los servicios de la agencia y sobre las opciones de atención en otras agencias.

**CAPITULO III**

**FUNCIONAMIENTO**

**Medidas de seguridad**

**Art. 10-** Las agencias y los establecimientos de éstas deberán reunir las condiciones de seguridad necesarias y de atención a los usuarios, todo de conformidad con las políticas de seguridad y protección de las oficinas centrales y agencias, emitidas por la junta directiva de la entidad.

Para las medidas de seguridad, la entidad debe considerar, entre otros aspectos, la naturaleza e importancia de la actividad financiera, la ubicación, la concentración de sus clientes y el volumen de transacciones o valores que manejen, de tal manera que se salvaguarde la integridad de los usuarios de los servicios financieros, los empleados y el patrimonio de la entidad, debiendo las agencias reunir las siguientes medidas de seguridad mínimas:

1. La construcción del local deberá ser de sistema mixto o similar con puertas y ventanas exteriores protegidas. En caso que la construcción del local sea diferente a la indicada, la entidad deberá presentar las justificaciones del caso;
2. El local deberá tener una bóveda de concreto armado con puerta de seguridad para guardar fondos, valores y registros contables. En caso de que la entidad opte por tener una caja de seguridad, como medida sustitutiva, deberá presentar las medidas de reforzamiento adoptadas en el área donde se instalará dicha caja de seguridad;
3. Instalar sistemas de control dual para la puerta de seguridad en la que se accede a la bóveda o caja de seguridad;
4. Instalar adecuados sistemas de alarmas para la agencia o establecimiento y contar con una salida de emergencia. En el caso de los sistemas de alarma deberán implementar por lo menos: cámaras de video, censores de movimientos, botones de pánicos, entre otros que la entidad considere pertinentes;
5. Mantener extintores de incendio ubicados conforme a las medidas de seguridad establecidas procurando que éstos sean adecuados al ambiente;
6. En caso de que la agencia o establecimiento preste servicios de auto banco, éstos deberán tener taquillas con vidrios a prueba de balas;
7. Mantener personal de seguridad en horas de oficina, a cargo de la vigilancia y protección del local. En horas fuera de oficina, la entidad podrá implementar medidas de seguridad sustitutivas a la vigilancia del personal de seguridad; y,
8. Se procurará que los inmuebles que ocupen las agencias cuenten con áreas de estacionamiento para los vehículos blindados que lleguen a entregar o recoger fondos, así como para los usuarios de los servicios de la entidad.

Los establecimientos dependientes de las agencias en donde se ofrezcan operaciones y servicios bancarios, deberán reunir las condiciones de seguridad necesarias y de atención a los usuarios de acuerdo a las políticas de cada entidad.

La Superintendencia evaluará las medidas de seguridad cuando lo considere necesario.

**Establecimientos**

**Art. 11.-** Los establecimientos podrán estar dentro de los comercios afiliados y podrán establecer sus horarios de conformidad a los requerimientos del comercio, debiendo hacerlos del conocimiento de la Superintendencia y notificarlos al público. Cuando éstos se encuentren dentro de los comercios afiliados, deberá delimitarse claramente el espacio correspondiente al establecimiento dentro de las instalaciones del comercio que se trate, a efecto de evitar confusión entre comercio afiliado y el establecimiento bancario.

También deberán tener independencia para la utilización de sistemas computacionales y de comunicación, bases de datos y personal, es decir, no puede haber actuación conjunta entre entidad y comercio afiliado.

Las entidades bancarias que pretendan ofrecer sus servicios en las instalaciones de los comercios afiliados no deben restringir a exclusividad suya los servicios financieros convenidos con éstos; el contrato que se suscriba entre la entidad y el comercio afiliado, deberá contener las obligaciones a que se somete el comercio afiliado, considerando que dentro de sus instalaciones tendrá los servicios de una entidad financiera que se rige por disposiciones especiales para su funcionamiento.

**Funcionamiento obligatorio**

**Art. 12.-** Las agencias y los establecimientos son extensiones de las entidades, en consecuencia, su funcionamiento es obligatorio y no pueden poner término a sus operaciones, sin previa autorización de la Superintendencia.

Las agencias y los establecimientos mantendrán al menos el horario mínimo de atención al público, el cual deberá darse a conocer mediante rótulos visibles ubicados en las oficinas, y se guiarán por los días de cierre establecidos por la Superintendencia.

La suspensión temporal de las operaciones por parte de una agencia o establecimiento requiere autorización previa de la Superintendencia. La entidad deberá presentar una solicitud por escrito al Superintendente al menos con treinta días de anticipación, estableciendo el motivo del cierre temporal y presentando la documentación de respaldo pertinente.

**Planes contingentes**

**Art. 13.-**  Las entidades deberán contar con un plan de contingencia detallado que les permita preservar la continuidad de sus operaciones y minimizar pérdidas.

En caso de que ocurran o sucedan eventos contingentes, fortuitos o de fuerza mayor, que obliguen al cierre de sus operaciones, la entidad deberá notificar de inmediato, al Superintendente de la suspensión  de los servicios y comunicar al público las agencias u oficinas en las que se atenderán dichos servicios.

Entre otros, los casos contingentes, fortuitos o de fuerza mayor a que se refieren las presentes Normas son los siguientes:

1. Movimientos sísmicos o terremotos;
2. Inundaciones;
3. Incendios;
4. Huracanes;
5. Asaltos;
6. Tomas de locales o edificios; y
7. Suspensiones de energía o de cualquier otro servicio esencial.

**Revisión de planes de contingencia**

**Art. 14.-** Las entidades deben revisar, por lo menos cada año, sus planes contingentes de recuperación y continuación de sus actividades en caso de eventualidades o siniestros, con el objeto de verificar si dichos planes son coherentes con las operaciones y estrategias comerciales de la entidad. Además, estos planes deberán probarse anualmente para asegurar que la entidad los pueda ejecutar en caso de que haya una probable y grave interrupción de sus actividades.

**Servicios indelegables**

**Art. 15.-** Los servicios que prestan las agencias, entre otros, el servicio de atención en caja, son indelegables; en consecuencia, no podrá otorgarse a comercios afiliados o a empresas comerciales la atención de tales servicios financieros, excepto la recepción de pagos de cuotas de préstamos y pagos a tarjetas de crédito, toda vez que se hagan mediante una terminal POS o una interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos, en los comercios con los que previamente se haya suscrito contrato para la prestación de estos servicios, bajo las condiciones de seguridad y confidencialidad, siempre y cuando se dé estricto cumplimiento a los artículos 70 y 232 de la Ley de Bancos, 143 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, según corresponda y el riesgo de las operaciones sea por cuenta de las entidades, debiendo cumplir como mínimo, las medidas de operación y seguridad para este mecanismo, detalladas en Anexo No. 1 de estas Normas.

Los pagos de cuotas de préstamos y de financiamiento de tarjetas de crédito, deberán ser aplicados por la entidad en la fecha de su realización.

Los comercios afiliados o empresas comerciales deberán entregar al cliente, comprobante de la operación en el que se demuestre que la misma ha sido exitosa.

Las entidades deberán publicar al menos en su sitio web, el primer día de cada mes, el detalle de los comercios afiliados o empresas comerciales que estén autorizados por la entidad, para recibir los pagos de cuotas de préstamos y pagos a tarjetas de crédito; así mismo deberán remitir dicho detalle a la Superintendencia en el mes de enero de cada año y siempre que haya cambios.

**Identificación de las agencias bancarias**

**Art. 16.-** Las agencias y los establecimientos deberán estar plenamente identificados con el nombre de la entidad. Cuando se utilice publicidad de productos financieros el nombre de la entidad debe aparecer de tal forma que los usuarios de los servicios financieros puedan distinguir plenamente y sin lugar a confusiones, el nombre de la entidad que los origina.

**Libertad notarial y preceptos legales**

**Art. 17.-**Las agencias y establecimientos que abran las entidades en todo el país deberán respetar, en sus contrataciones, la libertad notarial de sus usuarios y evitar, a su vez, la concentración notarial que atente contra dicha libertad.

Además en sus operaciones, deberán atender los preceptos legales y normativos aplicables, particularmente los relativos a la protección del consumidor y los establecidos contra el lavado de dinero y de activos, para todo lo cual, su personal debe ser periódicamente capacitado.

**CAPITULO IV**

**OTRAS DISPOSICIONES, DEROGATORIAS Y VIGENCIA**

**Régimen sancionatorio**

**Art. 18.-** El incumplimiento a las presentes Normas así como a las obligaciones que se asumen en la declaración jurada requerida en el artículo 4 de estas Normas, será sancionado de conformidad a lo dispuesto en la Ley, todo ello sin perjuicio de las medidas prudenciales a que haya lugar según lo determine la Superintendencia.

**Agencias y establecimientos en funcionamiento**

**Art. 19.-** Las agencias y establecimientos que a la vigencia de estas Normas se encuentren operando, continuarán con los mismos servicios. En el caso de los establecimientos que pretendan ampliar sus operaciones y servicios financieros, la entidad deberá informar con una antelación de treinta días a la Superintendencia los límites de operaciones y servicios que prestarán, así como los recursos humanos y operativos con los que contarán para realizarlos.

**Trámites en proceso**

**Art. 20.-** Los trámites, procedimientos y recursos promovidos que estuvieren pendientes a la fecha de la vigencia de estas Normas, se continuarán tramitando según las normas con las que se iniciaron.

**Lo no previsto**

**Art. 21. –** Lo no previsto en estas Normas será resuelto por el Consejo Directivo de la Superintendencia.

**Derogación**

**Art. 22.-** A partir de la vigencia de las presentes Normas, quedan derogadas las Normas para la Apertura de Agencias de Bancos (NPB1-09); Normas para la Apertura y Cierre de Agencias y Otros Establecimientos de Sociedades de Ahorro y Crédito (NPNB1-07); y las Normas para el Registro, Apertura y Cierre de Agencias de Cooperativas y Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito (NPNB1-08).

**Vigencia**

**Art. 23. -** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del uno de junio del año dos mil diez.

**(Aprobadas por el Consejo Directivo, en Sesión CD-18/10 del 05 de mayo de dos mil diez)**

**Anexo No. 1**

**Condiciones mínimas de operación y seguridad para el mecanismo de interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos**

**I.- Aspectos en materia de operación**

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

**II.- Aspectos en materia de seguridad**

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