



## JUNTA MONETARIA RESOLUCIÓN JM-120-2011

Inserta en el Punto Cuarto del Acta 39-2011, correspondiente a la sesión celebrada por la Junta Monetaria el 5 de octubre de 2011.

**PUNTO CUARTO: Superintendencia de Bancos eleva a consideración de la Junta Monetaria el proyecto de Reglamento para la Prestación de Servicios Financieros Móviles.**

**RESOLUCIÓN JM-120-2011.** Conocido el Oficio No. 4723-2011 del Superintendente de Bancos en funciones, del 29 de septiembre de 2011, mediante el cual eleva a consideración de esta Junta el proyecto de Reglamento para la Prestación de Servicios Financieros Móviles.

### LA JUNTA MONETARIA:

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos autorizados conforme a dicha ley o leyes específicas pueden realizar intermediación financiera bancaria, consistente, entre otras operaciones, en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades relacionadas con la captación de dinero o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, incluyendo la recepción de depósitos para canalizarlos al financiamiento de cualquier naturaleza; **CONSIDERANDO:** Que los bancos autorizados conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros pueden efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios que establece el artículo 41 de la referida ley; entre las operaciones se incluye la recepción de depósitos y la emisión y operación de tarjetas de crédito; **CONSIDERANDO:** Que la citada ley, en su artículo 36, señala que las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos y que uno de los objetos sociales exclusivo que deberán tener, entre otros, es emitir y administrar tarjetas de crédito; **CONSIDERANDO:** Que en Guatemala gran parte de la población tiene acceso limitado a los servicios financieros por lo que, con el objeto de coadyuvar a una mayor expansión de dichos servicios, se hace necesario emitir normativa que haga viable el desarrollo de nuevos vehículos, prácticas, modelos y estrategias que faciliten la inclusión financiera de la población; **CONSIDERANDO:** Que experiencias internacionales marcan una tendencia significativa hacia impulsar el uso de canales que coadyuven a incrementar la bancarización aprovechando los avances



tecnológicos, destacando entre ellos los servicios de telefonía móvil; **CONSIDERANDO:** Que el artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas y procedimientos 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 los bancos y las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito que formen parte de un grupo financiero observen aspectos mínimos para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros móviles con el objeto de que los mismos sean prestados de manera adecuada y con base en normas prudenciales,

**POR TANTO:**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 132 y 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 26, inciso I), 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. 4723-2011 del Superintendente de Bancos en funciones, del 29 de septiembre de 2011,

**RESUELVE:**

1. Emitir, conforme anexo a la presente resolución, el **Reglamento para la Prestación de Servicios Financieros Móviles**.
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 noviembre de 2011.

Armando Felipe García Salas Alvarado  
Secretario  
Junta Monetaria

***Publicada en el Diario de Centro América el 7 de octubre de 2011.***



## ANEXO A LA RESOLUCIÓN JM-120-2011

### REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** Este reglamento tiene por objeto regular los aspectos mínimos que deben observar los bancos, así como las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito que formen parte de un grupo financiero, en la prestación de servicios financieros móviles.

**Artículo 2. Definiciones.** Para los efectos del presente reglamento se establecen las definiciones siguientes:

**Institución o instituciones:** se refiere a los bancos, así como a las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito que formen parte de un grupo financiero.

**Servicios financieros móviles:** es la realización de operaciones y transacciones de una cuenta de depósitos o de una línea de crédito que, de conformidad con la ley, están facultadas para realizar las instituciones, por medio de un dispositivo móvil que utilice servicios de telefonía.

#### CAPÍTULO II SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES

**Artículo 3. Modelo de negocio.** El Consejo de Administración de la institución, o quien haga sus veces, en lo sucesivo el Consejo, deberá aprobar el modelo de negocio para los servicios financieros móviles, incluyendo las políticas, procedimientos y sistemas necesarios para garantizar la adecuada prestación de servicios al público. El Consejo también deberá conocer y resolver sobre las propuestas de actualización de dicho modelo y autorizar las modificaciones respectivas, cuando correspondan.

El modelo de negocio deberá estar alineado con la estrategia de negocios de la institución y su aprobación deberá basarse en un estudio de viabilidad operativa y tecnológica que incluya la ejecución de pruebas previas con resultados satisfactorios. El modelo, así como sus modificaciones, deberán ser enviados a la Superintendencia de Bancos dentro de los diez (10) días después de su aprobación.



**Artículo 4. Contenido del modelo de negocio.** El modelo de negocio deberá comprender, como mínimo, los aspectos siguientes:

- a) Estrategia de la institución a la que obedece la utilización del modelo de negocio de servicios financieros móviles;
- b) Esquema operativo de los servicios financieros móviles que contemple, según corresponda, el rol de la institución, incluyendo a los agentes bancarios, los terceros que apoyen el modelo de negocio adoptado y otros participantes, y las fases de las operaciones de los servicios financieros móviles;
- c) Procedimiento de afiliación a los servicios financieros móviles;
- d) Procedimientos a seguir para que los usuarios de los servicios financieros móviles puedan realizar las distintas operaciones contempladas en el modelo, tales como ingreso y salida de efectivo, transferencias y pagos de bienes y servicios;
- e) Límites máximos mensuales de monto por operación, de monto acumulado y cantidad de operaciones; y,
- f) Descripción de la plataforma tecnológica, hardware y software a utilizar, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, la seguridad informática que se implementará y cualesquiera otros aspectos necesarios para la comprensión del funcionamiento informático y de seguridad de los servicios financieros móviles.

**Artículo 5. Vinculación con cuentas de depósitos y/o líneas de crédito.** Los servicios financieros móviles deberán estar vinculados a cuentas bancarias individuales de depósitos monetarios, depósitos de ahorro y/o líneas de crédito que correspondan al cliente que se encuentre afiliado.

**Artículo 6. Registro de las operaciones.** Las operaciones que sean realizadas por medio de los servicios financieros móviles deberán quedar registradas en tiempo real, es decir, operación por operación en el momento que se realizan, de manera que se mantenga actualizado el saldo disponible de la cuenta de depósitos y/o línea de crédito.

**Artículo 7. Asistencia al usuario.** Las instituciones deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, que incluyan la habilitación de medios de



comunicación, para que los usuarios de los servicios financieros móviles puedan recibir adecuada asistencia.

**Artículo 8. Información al público.** Las instituciones que ofrezcan servicios financieros móviles deberán divulgar al público permanentemente, en sus agencias y, en su caso, en instalaciones de los agentes bancarios participantes, los procedimientos de uso, las comisiones y otros cargos relacionados con los servicios financieros móviles.

**Artículo 9. Información relacionada con servicios financieros móviles.** Las instituciones deberán enviar a la Superintendencia de Bancos información relacionada con los servicios financieros móviles conforme a las instrucciones generales que dicho órgano supervisor les indique.

**Artículo 10. Obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.** Las instituciones serán las 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 los servicios financieros móviles.

### **CAPÍTULO III PARTICIPACIÓN DE TERCEROS**

**Artículo 11. Agentes bancarios.** Cuando el modelo de negocio adoptado para la prestación de servicios financieros móviles involucre la participación de agentes bancarios, los bancos deberán observar los aspectos normados en el Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios en lo referente a lo que se regula en este capítulo y demás aspectos que se deriven de su participación en el modelo de negocio adoptado, incluyendo la actualización del modelo operativo.

**Artículo 12. Acuerdos con terceros.** Cuando el modelo de negocio adoptado para la prestación de servicios financieros móviles involucre la participación de terceros, la institución deberá celebrar un contrato con los mismos que incluya, como mínimo, las obligaciones siguientes:

- a) Que garantizarán a la institución disponer y tener acceso en cualquier momento a la información relacionada con las operaciones realizadas por medio de los servicios financieros móviles;



- b) Que guardarán la confidencialidad de las operaciones y servicios que presten y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con la institución;
- c) Que cumplirán las políticas, procedimientos y sistemas establecidos por la institución para la prestación de servicios financieros móviles al público, en lo aplicable, de manera que dichos servicios puedan prestarse adecuadamente;
- d) Que no realizarán ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por la institución, al usuario o cliente, por las operaciones o servicios que presten por cuenta de la institución; y,
- e) Que no cederán, en forma total o parcial, los derechos y obligaciones derivados del contrato pactado con la institución.

Asimismo, en el contrato, el tercero deberá declarar que no tiene los impedimentos a que se refiere el artículo 13 de este reglamento.

**Artículo 13. Impedimentos para terceros.** Tendrán impedimento para participar como terceros en el modelo de negocio de servicios financieros móviles de una institución los siguientes:

- a) Los que sean deudores reconocidamente morosos;
- b) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad;
- c) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de dinero u otros activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos;
- d) Los que por su actividad, condición u otros aspectos puedan afectar la solvencia de la institución o representarle riesgo reputacional; y,
- e) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

**Artículo 14. Responsabilidad por los servicios financieros móviles.** La institución será la responsable por las operaciones y transacciones que realice por medio de servicios financieros móviles.



En el o los contratos que se suscriban, deberá establecerse la responsabilidad que corresponda a los clientes afiliados y a los terceros, que utilicen o participen en los servicios financieros móviles.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSICIÓN FINAL**

**Artículo 15. Casos no previstos.** Los casos no previstos en este reglamento serán resueltos por la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos.