

b) Servicios realizados en el extranjero

En el caso que el banco pretenda contratar fuera del país, el procesamiento de datos, deberá remitir en su solicitud todos los antecedentes necesarios de la empresa a contratar, que respalden la suficiente solidez financiera, organización y personal que cuente con adecuados conocimientos y experiencia en el servicio contratado, certificaciones de calidad, seguridad y apropiados sistemas de control. Adicionalmente, se deben incluir antecedentes del proyecto y el borrador del contrato de servicios y, en el caso de existir subcontratos con terceros, también deben ser incorporados.

El ejemplar de los contratos y sub-contratos en idioma español, que se envíen a esta Superintendencia debe estar debidamente rubricado por las partes.

Para la evaluación de solicitudes de autorización presentadas con el objeto de contratar los servicios de procesamiento de datos, esta Superintendencia con el fin de resguardar el adecuado funcionamiento del mercado financiero con todos sus participantes institucionales, incluidos los clientes, considerará la importancia de la institución financiera y evaluará si corresponde calificarla como sistémicamente relevante. Para lo anterior, se tomará en cuenta la naturaleza y características del procesamiento externo, así como el nivel de criticidad que tienen las funciones a externalizar para el normal desarrollo de actividades de la institución y su impacto en el funcionamiento del sistema financiero.

En el caso de los bancos que sean calificados como sistémicamente relevantes se considerarán las siguientes condiciones, para la autorización:

- i) El Centro de Procesamiento de Datos de contingencia debe estar ubicado en Chile y demostrar un tiempo de recuperación que será evaluado por esta Superintendencia en forma previa a la puesta en producción del servicio externo contratado. Para cumplir con lo anterior deben estar desarrollados las políticas y procedimientos correspondientes.
- ii) El banco debe estar en condiciones de efectuar desde Chile el control y monitoreo del Centro de Procesamiento de Datos en el Exterior.

2.2. Otros servicios.

Cuando la entidad bancaria contrate proveedores locales de servicios para realizar actividades significativas propias del giro, requerirá previamente la autorización de esta Superintendencia. Dicha autorización también será requisito cuando se trate de la externalización de cualquier actividad fuera del país.

Dentro de estos servicios se encuentran comprendidos aquellos contratados para operar con corresponsalías, es decir, aquellos proporcionados por empresas que ponen a disposición canales electrónicos y mantienen acuerdos con establecimientos comerciales para la prestación de ciertos servicios financieros por mandato del banco. En estos casos el banco, además de asegurarse del cumplimiento de lo establecido en el Capítulo 1-7 de esta Recopilación, deberá adjuntar en su solicitud de autorización la información requerida en la sección II del Anexo N° 2 y en el Anexo N° 3 del presente Capítulo.

En el caso de que la contratación de servicios de corresponsalia se efectúe a través de empresas fiscalizadas directamente por este Organismo, no se requerirá autorización de esta Superintendencia. No obstante, antes de iniciar las operaciones, el banco deberá enviar un informe de evaluación de riesgos en concordancia con lo indicado en el N° 1 del Anexo N° 1 de este Capítulo, como asimismo los antecedentes detallados en el Anexo N° 3.

2.3. Servicios que no requieren autorización.

Se podrán procesar externamente servicios sin necesidad de requerir autorización de esta Superintendencia, cuando las actividades o servicios se realicen localmente y sean, por ejemplo, las siguientes:

- i) Servicios Generales: tales como vigilancia, limpieza, seguridad, mantenimiento y reparaciones, mensajería, servicios públicos, entre otros.
- ii) Actividades de apoyo administrativo: pago de sueldos, compras, facturación, capacitación, selección de personal, entre otros.
- iii) Actividades de investigación de mercado y marketing: encuestas de productos y servicios bancarios, antecedentes de clientes y publicidad, entre otros.
- iv) Otros: Transportes de valores, servicios de arrendamiento, centros de llamados.

Sin perjuicio de lo señalado, para estas actividades la entidad deberá velar por el debido cumplimiento de cualquier aspecto regulatorio y/o legal como, por ejemplo, las leyes laborales.

V. ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA.

La autorización que se otorgue se referirá sólo a lo especificado en la solicitud, pudiendo ser limitada a períodos de tiempo de revisión definidos por esta Superintendencia. Cualquier cambio significativo de las condiciones sobre cuya base se otorgó la autorización, debe ser objeto de una nueva solicitud.

La autorización podrá ser revocada en caso de observarse desviaciones respecto de lo solicitado, sin perjuicio de otras sanciones que pudieren aplicarse por el incumplimiento de las instrucciones impartidas.

ANEXO N° 3

ANTECEDENTES RELATIVOS A SERVICIOS DE CORRESPONSALÍAS

1. Detalle de los productos que se van a ofrecer a través de canales externos.
2. Modelo de negocios, incluyendo políticas comerciales y tarifarias.
3. Límites de operación (por monto, por día, por transacción, por Rut, etc.)
4. Criterios de selección de los Comercios, calendario de apertura, características y localización geográfica.
5. Tipo de validaciones, dónde y quiénes las realizan durante el trayecto de la transacción, para efectos de autorizarla. Ejemplo: comercio registrado y vigente; vigencia del producto, del RUT, etc.
6. Políticas de seguridad física a los comercios, tales como seguros contra robos, asaltos o fraudes a los comercios.
7. Procedimientos de administración de la controversia ante probabilidad de fraudes tanto al comercio como al cliente.
8. Políticas de difusión en los puntos de atención.
9. Pruebas efectuadas al proyecto. Pruebas de funcionamiento del canal con todas las funcionalidades del *software*, pruebas de borde, pruebas de conectividad, pruebas de carga.
10. Descripción del modelo contable de la cuenta del comerciante. Explicar cómo opera el flujo de efectivo para cada una de las operaciones.
11. Esquemas de monitoreos de canales para fraudes, lavado de activos, soporte, etc.
12. Modelo de atención de mesa de ayuda.
13. Borrador de contrato con los comercios, incluyendo anexos, en caso que corresponda.
14. Esquema tarifario con los Comercios
15. Informes de auditoría interna relativos al proyecto, donde se pronuncie al menos sobre aspectos de control interno, seguridad de la información y continuidad operacional, antes del inicio del proyecto respectivo.
16. Políticas de selección y desvinculación de comercios, y de eventuales vetos a comercios que no cumplen con las políticas de la entidad.