

Noviembre 7 de 2007

ABC DE LA CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2007

Estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios

La Superintendencia Financiera de Colombia expidió la [Circular Externa 052 de 2007](#), la cual incrementa los estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios las entidades vigiladas por esta Entidad.

Ámbito de aplicación

Las instrucciones impartidas deberán ser adoptadas por todas las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC, con excepción de las indicadas en el numeral primero de la mencionada Circular.

Los Canales a los que hace referencia los requerimientos de la circular son: Oficinas, Cajeros Automáticos (ATM), Receptores de cheques, Receptores de dinero en efectivo, POS (incluye PIN Pad), Sistemas de Audio, Respuesta (IVR), Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center), Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), Internet y Dispositivos móviles; y los Medios son: tarjetas débito y crédito.

Entrada en vigencia de la circular

La implementación se hará en tres etapas: la primera inicia el 1º de julio de 2008, la segunda el 1º de enero de 2009 y la última el 1º de enero de 2010. A continuación se citan algunas de las instrucciones que podrían tener mayor trascendencia para los clientes y usuarios del sistema financiero:

Primera etapa - 1º de julio de 2008

3.4	Divulgación de información
3.4.3	Establecer las condiciones bajo las cuales los clientes podrán ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos.
3.4.4	Informar y capacitar a los clientes acerca de las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal, así como los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los productos y servicios ofrecidos.
3.4.8	Entregar constancia, dentro del procedimiento de cancelación solicitado por el cliente, de un producto, en la que se advierta encontrarse a paz y salvo por todo concepto, asegurándose que los futuros reportes a las centrales de riesgo sean consistentes con su estado de cuenta. Tratándose de tarjetas de crédito dicha constancia deberá entregarse al cliente en un tiempo máximo de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la fecha de solicitud de la cancelación.
4.4	Receptores de Dinero en Efectivo
4.4.1	Contar con mecanismos que verifiquen la autenticidad y denominación de los billetes.
4.5	POS (incluye PIN Pad)
4.5.5	Velar porque la información confidencial de los clientes y usuarios no sea almacenada o retenida en el lugar en donde los POS estén siendo utilizados.
4.5.6	Contar con mecanismos que reduzcan la posibilidad de que terceros puedan ver la clave digitada por el cliente o usuario.
4.6	Sistemas de Audio Respuesta (IVR)
4.6.1	Permitir al cliente confirmar la información suministrada en la realización de la transacción.
4.9	Internet
4.9.3	Promover y poner a disposición de sus clientes mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de sus transacciones pueda ser capturada por terceros no autorizados durante cada sesión.
6.	Obligaciones Específicas por Tipo de Medio – Tarjetas débito y crédito

6.7	Ofrecer a sus clientes mecanismos que brinden la posibilidad inmediata de cambiar la clave de la tarjeta débito en el momento que estos lo consideren necesario.
6.9	Emitir tarjetas personalizadas que contengan al menos la siguiente información: nombre del cliente, indicación de si es crédito o débito, nombre de la entidad emisora, fecha de expiración, espacio para la firma del cliente y número telefónico de atención al cliente.

Segunda etapa - 1º de enero de 2009

3.1	Obligaciones generales - Seguridad y Calidad
3.1.9	Disponer de los mecanismos necesarios para que los clientes tengan la posibilidad de personalizar las condiciones bajo las cuales se les prestará servicios por los diferentes canales, dejando constancia de ello. En desarrollo de lo anterior, la entidad deberá permitir que el cliente, por lo menos, inscriba las cuentas a las cuales realizará transferencias o pagos, defina montos, número de operaciones y canales. En cualquier caso, los montos máximos deberán ser definidos por la entidad. Así mismo, deberá permitir que el cliente registre las direcciones IP, los números de los teléfonos fijos y móviles desde los cuales operará. La entidad podrá determinar los procedimientos que permitan identificar y, de ser necesario, bloquear las transacciones provenientes de direcciones IP o números fijos o móviles considerados como inseguros.
3.1.13	Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación de las operaciones que no correspondan a sus hábitos.
3.4	Divulgación de información
3.4.2	Dar a conocer a sus clientes y usuarios, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no. Tratándose de cajeros automáticos la obligación solo aplica para operaciones realizadas en el territorio nacional y cuyo autorizador tenga domicilio en Colombia.
4.3	Receptores de Cheques
4.3.1	Contar con mecanismos que identifiquen y acepten los cheques, leyendo automáticamente, al menos, los siguientes datos: la entidad emisora, el número de cuenta y el número de cheque.

Tercera etapa - 1º de enero de 2010

3.1	Obligaciones generales - Seguridad y Calidad
3.1.10	Ofrecer, cuando el cliente así lo exija, la posibilidad de manejar una contraseña diferente para cada uno de los canales.
3.1.20	Considerar en sus políticas y procedimiento relativos a los canales y medios de distribución de productos y servicios, la atención a personas con discapacidades físicas, con el fin de que no se vea menoscabada la seguridad de su información.
4.1	Oficinas
4.1.3	Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos un (1) año o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
4.2	Cajeros Automáticos (ATM)
4.2.1	Contar con sistemas de video grabación que asocien los datos y las imágenes de cada transacción. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos un (1) año o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
6.	Obligaciones Específicas por Tipo de Medio – Tarjetas débito y crédito
6.6	Cuando la clave (PIN) asociada a una tarjeta débito haya sido asignada por la entidad vigilada, esta deberá ser cambiada por el cliente antes de realizar su primera operación.
6.11	Ofrecer a sus clientes tarjetas débito y/o tarjetas crédito que manejen internamente cualquiera de los mecanismos fuertes de autenticación tales como: OTP (One Time Password), biometría, etc; dichas tarjetas deberán servir indistintamente para realizar transacciones en cajeros automáticos (ATM), en puntos de pago (POS), en Internet y en sistemas de audio respuesta (IVR).