

Lima, 18 de octubre de 2013

Resolución S. B. S.
N° 6285-2013

El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 775-2008 del 26 de marzo de 2008 se aprobó el Reglamento de Apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales;

Que, esta Superintendencia ha considerado pertinente modificar los servicios que se pueden prestar a través de cajeros corresponsales, entre ellos, la apertura y cierre de cuentas de dinero electrónico simplificadas;

Que, corresponde a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, conforme a la autonomía funcional que le confiere el artículo 346° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, y al artículo 38° de la Ley N° 27444, aprobar las modificaciones del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA institucional;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de las propuestas de modificación a la normativa, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y Seguros, Riesgos, Estudios Económicos y Asesoría Jurídica; así como de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 13 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el nuevo Reglamento de Apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales, según se indica a continuación:

“REGLAMENTO DE APERTURA, CONVERSIÓN, TRASLADO O CIERRE DE OFICINAS, USO DE LOCALES COMPARTIDOS, CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CAJEROS CORRESPONSALES

1. Alcance

La presente norma es de aplicación a las empresas de operaciones múltiples, empresas especializadas y empresas de seguros, señaladas en los literales A, B y D del artículo 16° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo Mivivienda S.A., y a las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EED), en adelante empresas, según corresponda.

2. Oficinas

Son establecimientos físicos a través de los cuales la empresa atiende al público para realizar operaciones y servicios. Existen diversos tipos de oficinas:

2.1. Oficina principal

Es la oficina constituida como domicilio legal de la empresa, que puede realizar cualquiera de las operaciones y servicios permitidos a la empresa y donde generalmente se encuentra la alta dirección que organiza, administra y dirige las actividades y negocios que son propios del objeto social de la institución.

2.2. Agencia

Es la oficina que depende de la oficina principal, puede efectuar todas las operaciones y servicios permitidos a la empresa y puede llevar contabilidad propia. Asimismo, puede supervisar a otras agencias y oficinas especiales, caso en el que están autorizadas a centralizar la contabilidad de las oficinas a su cargo.

2.3. Sucursal

Es la oficina ubicada en el exterior, depende de la oficina principal y puede realizar todas las operaciones y servicios permitidos a la empresa. La sucursal lleva contabilidad propia.

2.4. Oficina especial

Es la oficina que se instala en lugar distinto al de las oficinas anotadas en los numerales precedentes, que depende de la oficina principal o de alguna agencia y que solo puede realizar algunas de las operaciones y servicios permitidos a la empresa.

La oficina especial puede ser:

- i) Fija o móvil.
- ii) Permanente o Temporal. La oficina temporal no puede estar vigente por un período mayor a seis meses y usualmente está asociada a un evento específico.

La oficina especial móvil no es aplicable a las empresas de seguros.

2.5. Local Compartido

Es la modalidad de oficina en la que una Agencia u Oficina especial comparte espacio físico con otras empresas, para la prestación de las operaciones y servicios a que están facultadas. Esta modalidad de oficina incluye acuerdos que permiten compartir diferentes ventanillas de atención al público, así como de arrendamiento de espacios, entre otras formas. El proceso de autorización respectivo se detalla en el numeral 6.1 del presente reglamento.

3. Cajeros Corresponsales

Son puntos de atención que funcionan en establecimientos fijos o móviles, pertenecientes a un operador.

Se considera operador de cajeros corresponsales a la persona natural o jurídica, diferente de las empresas que integran el sistema financiero, que opera los cajeros corresponsales.

Se considera agregador de operadores de cajeros corresponsales a la persona jurídica cuyo objeto principal consiste en afiliar y administrar operadores de cajeros corresponsales.

Las empresas del sistema financiero y las EEDE podrán suscribir contratos con los operadores o con los agregadores de operadores de cajeros corresponsales para prestar, en su representación y bajo su responsabilidad, las operaciones y servicios autorizados por la presente norma.

Las empresas del sistema financiero y las EEDE, son responsables del cumplimiento de los requisitos y condiciones aplicables a los operadores y a los agregadores de operadores de cajeros corresponsales, con quienes contratan, señalados en la presente norma.

Los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales podrán operar con varias empresas del sistema financiero y/o empresas emisoras de dinero electrónico.

Los operadores de cajeros corresponsales deberán mantener en los locales de los cajeros corresponsales paneles que de forma visible al público, muestren de forma clara su condición de operador de cajero corresponsal, pudiendo diseñar paneles ad-hoc al servicio que ofrecen.

4. Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son dispositivos electrónicos que están interconectados con la empresa y que le permiten brindar diversas operaciones y servicios a los usuarios mediante la utilización de tarjetas de crédito, de débito u otros mecanismos de identificación que requieran el empleo de firmas electrónicas o similares, según el procedimiento establecido por la empresa, debidamente comunicado al cliente y aceptado por este.

5. Autorización para apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas

5.1. Oficina principal, agencias y oficinas especiales

5.1.1. Las empresas deberán solicitar, según corresponda, autorización previa para la apertura, conversión, traslado o cierre de sus oficinas, indicando su ubicación y dirección exacta y adjuntando copia del acuerdo del órgano social competente. En el caso de oficina especial móvil, en lugar de dirección exacta, se deberá señalar el ámbito geográfico en que desarrollará sus operaciones.



5.1.2. En los casos de apertura y conversión, la empresa deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, el correspondiente estudio de factibilidad con el contenido mínimo señalado en el Anexo A del presente reglamento, para las acciones de supervisión que correspondan.

5.1.3. En los casos de traslado o cierre, el requisito para la autorización respectiva es solo lo indicado en el numeral 5.1.1 del presente reglamento.

5.2. Sucursales

5.2.1. Las empresas del sistema financiero y de seguros deberán solicitar la autorización previa de esta Superintendencia para la apertura, traslado y cierre de sucursales, indicando su ubicación y dirección exacta y adjuntando copia del acuerdo del órgano social competente. Para el caso de apertura deberán adjuntar adicionalmente el estudio de factibilidad con el contenido mínimo señalado en el Anexo A, así como una declaración de cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin en la legislación del país anfitrión.

5.2.2. La Superintendencia recabará la opinión del Banco Central de Reserva antes de expedir su pronunciamiento sobre la apertura de una sucursal de una empresa del sistema financiero. El traslado o cierre de toda sucursal del sistema financiero será puesto en conocimiento del referido Banco Central.

6. Otros tipos de autorizaciones

6.1. Autorización para compartir locales

6.1.1. La empresa que acuerde la apertura de una agencia u oficina especial bajo la modalidad de local compartido, deberá presentar una solicitud de autorización previa a esta Superintendencia, indicando su ubicación y dirección exacta y adjuntando copia de los acuerdos de los órganos sociales de las empresas que deciden compartir locales.

6.1.2. La empresa deberá mantener a disposición de esta Superintendencia el estudio de factibilidad indicado en el numeral 5.1.2 del presente reglamento y el contrato suscrito por ambas partes indicando el período de vigencia, las operaciones y servicios que cada una de ellas brindará en el local a compartir; entre otros aspectos.

6.1.3. Para el caso de traslados o cierres, los correspondientes trámites de autorización deben ser realizados en forma independiente por cada empresa que comparte local.

6.1.4. Durante el uso de locales compartidos, las empresas deben cumplir las siguientes medidas: a) Indicar en la parte exterior del inmueble, los nombres completos, incluyendo los símbolos de las empresas que comparten el inmueble; y b) Identificar de manera adecuada la respectiva ubicación de los lugares asignados.

6.2. Autorización para operar con Cajeros Corresponsales

6.2.1. Las empresas del sistema financiero y/o empresas emisoras de dinero electrónico podrán operar a través de los cajeros corresponsales a que se refiere el numeral 3 del presente reglamento, previa autorización expresa de la Superintendencia, siempre que se cumpla con las condiciones y requisitos que se indican en el Anexo D de este reglamento.

6.2.2. Las empresas que deseen obtener autorización para operar con cajeros corresponsales, deben presentar una solicitud a esta Superintendencia, y adjuntar la información señalada en el Anexo C del presente reglamento. La autorización para operar con cajeros corresponsales se otorga una sola vez.

7. Remisión de información

7.1. Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, a más tardar el 31 de marzo de cada año, la programación anual de apertura, conversión, traslado y cierre de oficinas y locales compartidos, con el contenido y formato que se establece en el Anexo E del presente reglamento.

La remisión física de la citada programación y su actualización podrá ser sustituida por su remisión y/o ingreso por aplicativos informáticos que establezca esta Superintendencia. Dicha programación y sus respectivas modificaciones deberán estar aprobadas por el órgano social correspondiente.

7.2. Dentro de los siete (7) días calendario de formalizada la apertura, traslado, conversión o cierre de las oficinas o utilización de locales compartidos, las empresas deberán reportar a esta Superintendencia el Anexo B "Movimiento de Oficinas" conforme los aplicativos informáticos que establezca esta Superintendencia.

7.3. Las empresas del sistema financiero comunicarán periódicamente a esta Superintendencia el número de cajeros automáticos y cajeros corresponsales que mantienen, según el formato electrónico que para tal efecto se establezca.

7.4. Las empresas deberán remitir dentro de los primeros treinta (30) días calendario del mes de enero un inventario de las oficinas en funcionamiento con corte al cierre del ejercicio anterior de acuerdo con el formato del Anexo F del presente reglamento, vía SUCAVE, según el formato electrónico o aplicativo establecido por esta Superintendencia.

En los casos de fusión por absorción o constitución de nueva entidad, la nueva sociedad o la absorbente deberá remitir dentro de los quince (15) días calendario de producida la correspondiente autorización de la Superintendencia, la relación de oficinas que se mantienen en vigencia después de la fusión, debiendo remitirse en el mismo plazo, las solicitudes de autorización que se consideren necesarias.

8. Disposiciones Finales

8.1. El órgano social competente podrá delegar en la Gerencia General, o en un Comité de Gerencia, la capacidad de aprobar y solicitar autorización a esta Superintendencia para la apertura, traslado y cierre de oficinas especiales, en cuyo caso, la copia del acuerdo del órgano social competente indicado en el numeral 5.1.1 podrá ser reemplazada por la

indicación en la solicitud a esta Superintendencia, de la fecha y órgano que tomó la decisión.

- 8.2. El traslado de las oficinas a que aluden los numerales 5.1 y 6.1 del presente reglamento, solo puede referirse al área de influencia geográfica y económica indicada en el Anexo A “Perfil de Factibilidad Económica” elaborado por la empresa para la apertura o conversión de la oficina a trasladar. Cuando el traslado de oficina deba realizarse fuera del área de influencia antes señalada, se considerará como cierre y apertura de oficina respectivamente.
- 8.3. No está sujeta a autorización previa ni constituye un tipo de oficina aquellas instalaciones que tienen la función exclusiva de prestar servicios de promoción e información sobre operaciones para las cuales se encuentra facultada la empresa y/o recabar documentación relacionada a estas siendo la empresa responsable por la documentación recibida. En estas instalaciones no se puede realizar ningún tipo de operación.
- 8.4. Para el caso de las autorizaciones a que se refieren los numerales 5.1. y 6.1 del presente reglamento, relativas a oficinas comprendidas en la programación anual y sus respectivas actualizaciones, las empresas clasificadas en la categoría de riesgo “A”, y que hubieran tenido dicha clasificación durante los dos semestres anteriores, solo deberán comunicar previamente la ubicación y dirección exacta de las oficinas objeto de autorización, así como el área de influencia geográfica y económica de la oficina en los casos de apertura, traslado y conversión, debiendo mantener a disposición de esta Superintendencia, toda la documentación señalada en los referidos numerales. Las correspondientes resoluciones autoritativas serán emitidas en un plazo no mayor de cinco (5) días útiles de recibida la referida comunicación.
- 8.5. Cuando transcurra más de un (1) año calendario, contado a partir de la fecha de la correspondiente resolución autoritativa, sin que se implemente la autorización y se remita el correspondiente Anexo B “Movimiento de Oficinas”, dicha autorización quedará sin efecto.
- 8.6. Lo dispuesto en el numeral 6.2 de este Reglamento no resulta aplicable para aquellas empresas que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma cuenten con autorización para operar con cajeros corresponsales”

Artículo Segundo.- Los Anexos A al F del Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, Uso de Locales Compartidos, Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales se publican en el Portal Institucional (www.sbs.gob.pe), según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Tercero.- Modificar el procedimiento N° 109 “Autorización para operar con cajeros corresponsales” del Texto Único de Procedimientos Administrativos de esta Superintendencia, aprobado por la Resolución SBS N° 3082-2011, cuyo texto se adjunta a la presente Resolución, y se publica de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091. (Portal institucional www.sbs.gob.pe).



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Artículo Cuarto.- Las disposiciones de la presente Resolución entran en vigencia a los treinta (30) días calendario contados desde su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", quedando sin efecto a partir de dicha fecha la Resolución SBS N° 775-2008 del 26 de marzo de 2008.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER POGGI CAMPODÓNICO
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)

ANEXO A

PERFIL DE FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Área de influencia geográfica y económica de la oficina propuesta. Se indicará además la ubicación donde funcionará la oficina.
2. Población total y población económicamente activa de la zona de operación.¹
3. Análisis del mercado relevante, en los últimos dos (02) años, así como una estimación de la participación de la oficina propuesta en dicho mercado. Para el caso de empresas de seguros, estudio del desarrollo del mercado de seguros en la zona a ubicarse, con una retrospectiva de dos (2) años.¹
4. Operaciones y servicios que se pretende realizar.
5. Organigrama funcional y cuadro de necesidades de personal, indicando la dependencia orgánica de la oficina en mención, así como las oficinas bajo su responsabilidad de ser el caso.
6. Proyección de estados financieros, cálculo de rentabilidad y punto de equilibrio.¹
7. Medidas de seguridad adoptadas para la oficina.

¹ Estos aspectos no serán exigibles para el caso de oficinas especiales temporales.



ANEXO B

MOVIMIENTO DE OFICINAS

NOMBRE DE LA EMPRESA **CÓDIGO DE LA EMPRESA.....**
CODIGO DE LA OFICINA.....

I. Tipo de movimiento autorizado
(marcar con aspa el recuadro correspondiente)

Tipo de Oficina	Movimiento			
	Apertura	Conversión	Traslado	Cierre
Oficina Principal				
Agencia				
Sucursal				
Oficina Especial				

II. Local compartido

Local compartido		Nombre de la empresa/s con la que se comparte el local	
		Tipo de oficina	

III. Autorización de la S.B.S.

Resolución S.B.S. N° :	Fecha:
Fecha de notificación:	

IV. Datos de la oficina autorizada

Fecha de ejecución del movimiento de oficina:

UBICACIÓN	NUEVA OFICINA	ANTERIOR OFICINA (*)
País(**)		
Departamento		
Provincia		
Distrito		
Urbanización		
Dirección		
Teléfono		

(*) Solo en caso de traslados

(**) Solo en caso de sucursales

V.- Organización funcional de la oficina

Oficina supervisora o dependiente de la oficina	
Lleva o no su propia contabilidad	
Número de personal que labora en la oficina autorizada	
Número de cajeros automáticos que dependen de la oficina	
Número de cajeros corresponsales que dependen de la oficina	

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL
Reg. N°



ANEXO C

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA OPERAR A TRAVÉS DE CAJEROS CORRESPONSALES

- a. Copia del acta del Directorio donde conste la decisión de suscribir contratos de cajeros corresponsales.
- b. Plan de negocios para el desarrollo e implementación de cajeros corresponsales, en el cual debe señalarse la estrategia de implementación, los servicios a ser brindados, límites internos a ser aplicados de ser el caso, cobertura geográfica inicial y proyectada, criterios de selección de los cajeros, esquema tecnológico a ser utilizado, entre otros aspectos.
- c. Las políticas y procedimientos aplicables a la prestación de servicios a través de cajeros corresponsales.
- d. Copia del Informe de la Unidad de Riesgos o equivalente que contenga la evaluación de los riesgos asociados a las operaciones que se brindarán a través de cajeros corresponsales y determinación de las medidas que se tomarán para controlar los riesgos identificados, de acuerdo con la normativa vigente.
- e. Las modificaciones estatutarias de la empresa, de ser pertinente.

ANEXO D

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA OPERAR CON CAJEROS CORRESPONSALES

Las empresas del sistema financiero y/o empresas emisoras de dinero electrónico que operen con cajeros corresponsales deberán cumplir con las siguientes condiciones y requisitos:

1. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para seleccionar a los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales con los cuales suscribirán contratos para la provisión de dichos servicios. Para ello, deberán establecer criterios de evaluación que consideren, entre otros, los siguientes aspectos, siempre que sean aplicables:
 - a) Situación financiera, lo que incluye como mínimo, no haber sido clasificado, en su condición de deudor, en las categorías de deficiente, dudoso o pérdida en el sistema financiero.
 - b) Liquidez necesaria de los operadores para realizar operaciones con efectivo.
 - c) Reputación.
 - d) Infraestructura y seguridad de los establecimientos donde se brindarán los servicios.

El cumplimiento de los requisitos definidos por la empresa para la selección de operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales deberá ser monitoreado periódicamente.

2. Las referidas empresas deberán mantener un registro actualizado de los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales, así como de los cajeros corresponsales con los que operan, incluyendo: datos de identificación del operador y del agregador (en caso corresponda), ubicación de los cajeros corresponsales, ámbito geográfico donde operan cuando sean móviles, operaciones permitidas, entre otros. Asimismo, deberán publicar en su página web, aquella información del citado registro, que permita a los usuarios, la identificación de los cajeros corresponsales autorizados para operar en su representación.
3. La empresa deberá contar con información del número y monto de transacciones realizadas, por tipo de servicio prestado a través de cada cajero corresponsal, así como monitorear el efectivo cumplimiento de límites y otras medidas prudenciales establecidas según el caso.
4. Mediante cajeros corresponsales la empresa del sistema financiero o la EEDE podrá realizar las siguientes operaciones, según corresponda a las operaciones que se encuentran autorizadas a realizar:
 - a) Cobranza de créditos.
 - b) Permitir el retiro de dinero.
 - c) Transferencias de fondos.
 - d) Depósitos en efectivo en cuentas del cliente o de terceros.
 - e) Apertura y cierre de cuentas básicas.
 - f) Pago de servicios y cobranzas en general.
 - g) Pago a entidades del Estado por orden de los usuarios.
 - h) Pago de remesas remitidas desde el exterior.



- i) Apertura y cierre de cuentas de dinero electrónico simplificadas, con excepción de los correspondientes a menores de edad.
- j) Operaciones con dinero electrónico, descritas en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico.
- k) Venta de micro seguros.
- l) Otros servicios, previa conformidad de esta Superintendencia, para lo cual deberán describir las características del servicio a brindar, y adjuntar el informe de evaluación de riesgos elaborado por la Unidad de Riesgos de la empresa.

Asimismo, en el marco del régimen general de debida diligencia en el conocimiento del cliente, y bajo responsabilidad de las empresas del sistema financiero, mediante cajeros corresponsales se podrán recibir solicitudes de personas naturales respecto a la apertura de cuentas de depósitos a la vista, a plazo y de ahorros, así como solicitudes de créditos personales, los cuales serán remitidos por el cajero corresponsal a la empresa del sistema financiero, conforme a los procedimientos acordados entre ambas partes.

Las empresas podrán realizar publicidad y entregar información que facilite la apertura de otras cuentas de depósitos y/o concesión de créditos en forma posterior en las oficinas de la empresa.

Las operaciones que se realicen mediante cajeros corresponsales deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicos que estén interconectados con la empresa. En el caso de apertura de cuentas básicas o cuentas de dinero electrónico simplificadas, las empresas podrán establecer mecanismos complementarios según sea requerido.

La Superintendencia podrá autorizar operaciones que sigan otro esquema operativo o utilicen otras modalidades de prestación de servicios, si considera que los controles a ser aplicados permiten administrar adecuadamente los riesgos asociados; caso en el que se proveerá información detallada acerca de la modalidad propuesta, y se adjuntará los informes preparados por la Unidad de Riesgos.

- 5. La empresa deberá proporcionar manuales operativos a las personas naturales y/o jurídicas que operarán los cajeros corresponsales, y que sean necesarios para la adecuada prestación de servicios a los clientes y que deberán incluir los límites a los que alude el siguiente numeral.
- 6. La empresa deberá establecer límites para la prestación de los servicios que se acuerden a través de los cajeros corresponsales, los que deberán ser prudentes y estar en relación con el movimiento de efectivo propio del operador. Dichos límites deberán ser establecidos por persona y por tipo de transacción, de ser el caso.
- 7. La empresa deberá proporcionar debida capacitación a las personas involucradas en la operación de los cajeros corresponsales para desarrollar adecuadamente las operaciones y servicios acordados, que incluyan al menos los aspectos referidos a la adecuada identificación y atención de los clientes, confidencialidad de la información y secreto bancario.



8. Se deberá implementar medidas que controlen el riesgo operacional y el riesgo de lavado de activos; asimismo, se deberá establecer en el contrato las responsabilidades que serán asumidas por las personas naturales y/o jurídicas que operarán el cajero corresponsal.
9. La empresa supervisada mantiene la responsabilidad frente al cliente o usuario y ante la Superintendencia por la prestación de los servicios, la administración de riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con las operaciones que se brindarán a través de los cajeros corresponsales. Asimismo, la empresa supervisada es responsable de adoptar las medidas necesarias para cumplir con lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de la Ley que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico como Instrumento de Inclusión Financiera, aprobado por el Decreto Supremo N° 090-2013-EF.
10. La empresa deberá contar con mecanismos que permitan a su clientela o usuarios identificar adecuadamente al cajero corresponsal, así como informar sobre los servicios que prestan a través de ellos, y los mecanismos establecidos para la atención de consultas y reclamos.



ANEXO E

FORMATO DE PROGRAMACIÓN ANUAL DE OFICINAS^{1/}

NOMBRE DE LA EMPRESA

CÓDIGO DE LA EMPRESA.....

Tipo de Oficina ^{2/}	Modalidad ^{3/}	Ubicación Geográfica			Área de Influencia Geográfica ^{5/}	Fecha estimada Inicio de Operaciones	Inversión Prevista	Compartida / No Compartida	Oficina de la que dependería ^{4/}
		Distrito	Provincia	Departamento					

Total de Oficinas	Apertura:	
	Conversión:	
	Traslado:	
	Cierre:	

1/ El número de oficinas que la empresa pretende establecer, convertir, trasladar y/o cerrar en el curso del año.

2/ Agencia, Sucursal, Oficina Especial Permanente

3/ Apertura, Conversión, Traslado o Cierre

4/ Para el caso de Oficinas Especiales

5/ A nivel de distrito(s) debiéndose precisar la provincia y el departamento a que pertenece(n) el (los) distrito(s).



ANEXO F

INVENTARIO DE OFICINAS EN FUNCIONAMIENTO ^{1/}

NOMBRE DE LA EMPRESA

CÓDIGO DE LA EMPRESA.....

Codigo SBS Oficina ^{2/}	Tipo de Oficina ^{3/}	Dirección	Distrito	Provincia	Departamento	N° Resolución Apertura	Fecha de Resolución Apertura	Compartida / No Compartida

1/ Es el número de oficinas que se encuentran operativas a la fecha.

2/ Código proporcionado por la SBS

3/ Agencia, Sucursal, Oficina Especial