



Universidad Nacional Autónoma de México

**Facultad de Economía
División de Estudios de Posgrado**

**Autorización del modelo de
corresponsalías para Instituciones
de Microfinanzas basada en las
mejores prácticas internacionales**

E N S A Y O

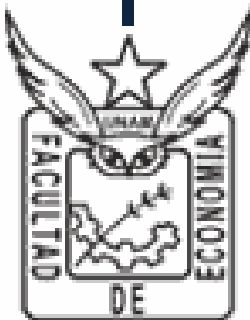
que para obtener el grado de

Especialista en Microfinanzas

presenta:

Christian Alejandra Méndez Condado

Tutor: Dr. José Carlos González Núñez



México, D.F.

2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A Dios por haberme permitido cumplir esta meta

A mi Universidad por nutrir mi espíritu con conocimientos

*A al profesor Carlos González
por darle estructura a mi trabajo,
por sus consejos y excelentes clases.*

*A mis papás por ser un ejemplo,
por haberme guiado con sabiduría,
por todo su amor y dedicación.*

*A mis hermanas y a nuestros bebés Katy y Violeta
por su apoyo y dar enorme alegría a mi vida.
A mi abuelito, tíos, primos y amigos
por acompañarme en mi camino.*

*A Gonzalo por tu paciencia en mis ausencias,
por apoyarme en mis sueños y
colmar de amor mi vida.*

Índice

I. Planteamiento del problema e hipótesis.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.5 Hipótesis.....	8
1.6 Metodología.....	8
II. Marco teórico conceptual sobre las corresponsalías	9
2.1 Clases de corresponsalías	9
2.2 Esquema operativo de las corresponsalías.....	11
2.3 Función estratégica de corresponsales.....	12
2.4 Criterios de selección de corresponsales	14
2.5 Beneficios y riesgos para las partes en el modelo de corresponsalías.....	16
2.5.1 Beneficios para la institución financiera	16
2.5.2 Beneficios para el negocio que opera como corresponsal	17
2.5.3 Beneficios para los clientes.....	17
2.5.4 Posibles complicaciones en el modelo.....	17
III. Marco jurídico de las corresponsalías en México.....	19
3.1 Requisitos para operar como corresponsal.....	19
3.2 Operaciones autorizadas a realizar por corresponsales	21
3.3 La figura del administrador de corresponsalías.....	22
3.4 Papel de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	23
IV. Marco referencial: experiencias y trabajo del uso de corresponsales	25
4.1 El caso de Colombia.....	25
4.2 El caso de Perú	28
4.3 El caso de Kenia	29
4.4 La experiencia en México con la banca tradicional	30

V. Estudio de caso: Brasil	36
5.1 La regulación en Brasil.....	36
5.2 El éxito de los corresponsales	38
VI. Resultados	42
VII. Conclusiones y recomendaciones	47
Fuentes de información.....	50

Cuadros

1. Ventajas y desventajas de los diversos tipos de corresponsales	10
2. Ejemplo del esquema de funcionamiento de un corresponsal.....	12
3. Aspectos importantes de la infraestructura para agentes.....	15
4. Modelos de negocio bajo una administración de corresponsales.....	23
5. Comisiones cobradas por corresponsales.....	25
6. Corresponsales por intermediarios financieros en Colombia.....	26
7. Marco jurídico de los corresponsales en Colombia	27
8. Relación de Corresponsales de Instituciones de Banca.....	31
9. Relación de corresponsales por estado de la República	32
10. Operaciones realizadas en 2011 por institución financiera.....	33
11. Marco jurídico de los corresponsales en Brasil	41

Gráficas

1. Establecimiento de corresponsales, ATM y sucursales en Perú	28
2. Principales operaciones realizadas por corresponsales en México	33
3. Operaciones realizadas por institución financiera en 2011.....	34
4. Puntos de atención en Brasil.....	38
5. Corresponsales por intermediario financiero en Brasil	39

I. Planteamiento del problema e hipótesis

1.1 Antecedentes

El modelo de corresponsalías como herramienta de inclusión financiera no es nuevo, ya en varios países latinoamericanos como Brasil, Perú y Colombia ha demostrado la ampliación de la oferta de servicios financieros a población alejada de centros urbanos.

Desde 2008 se aprobó en México la interacción entre cadenas comerciales o tiendas de conveniencia con los intermediarios financieros con el propósito de facilitar la realización de transacciones a los clientes. Sin embargo todavía los más pobres continúan en ausencia de servicios financieros puesto que los establecimientos seleccionados para fungir como corresponsales siguen la misma dinámica de ubicación de las sucursales de los intermediarios financieros: el ubicarse en zonas de alta densidad demográfica.

Son quince las instituciones financieras que utilizan el modelo de corresponsalías, sin embargo la mayor parte de ellas utilizan cadenas comerciales que se ubican en zonas urbanas o semiurbanas, por lo que aún no se cumple con el propósito de inclusión financiera. Solamente Bansefi en alianza con Diconsa ha operado en zonas donde habita población de bajos ingresos permitiendo a sus cuentahabientes hacer retiros, verificar su saldo, realizar depósitos y pagar servicios.

Al ser un tema relativamente nuevo en México existen muy pocos estudios sobre el papel de las corresponsalías, la mayoría de ellos son sólo informativos, es decir buscan orientar a ofertantes y consumidores sobre los requisitos para celebrar un contrato que de origen a una corresponsalía, o bien sobre los beneficios que tiene este modelo ofrece para el cliente, la institución financiera o el comercio. Sin embargo, ninguno de ellos es una evaluación de su impacto en estos casi cuatro años, ni una crítica a la legislación respectiva y en consecuencia no hacen proposiciones de mejora.

Por ello, este estudio trata de aprovechar las experiencias obtenidas de la utilización de corresponsalías en algunos países en vías de desarrollo, es decir las mejores prácticas y ofrecer una propuesta enfocada a las Instituciones de Microfinanzas(IMF) cuyo mercado es toda esa población cerca de la línea de pobreza establecida normalmente en zonas rurales. Consecuentemente la presente investigación es de tipo:

- Cualitativa: estudia elementos o factores que pueden repercutir en el buen funcionamiento de un establecimiento como corresponsal de algún intermediario financiero.
- Exploratoria: el tema de los corresponsales es nuevo en México y sólo se aplica para la banca comercial, por lo tanto este estudio resulta innovador al pretender

evaluar las mejores prácticas internacionales y proponer las más adecuadas para México en el sector de las microfinanzas.

- Descriptiva: mostrará los esfuerzos e iniciativas mundiales y en México.

1.2 Planteamiento del problema

Por inclusión financiera podemos entender “el acceso y uso de una gama de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo una regulación apropiada que cuida los intereses de los usuarios del sistema y fomenta sus capacidades financieras.”¹

Pese a lo importante que resulta “el acceso a los servicios financieros, ya sea en la forma de ahorros, pagos, créditos o seguros, (al ser) una herramienta fundamental para administrar el bienestar y la capacidad productiva de una familia”², solo alrededor de una cuarta parte de los hogares de los países en desarrollo tiene acceso a instituciones bancarias formales.

En México, pese a que la banca comercial atiende al gran número de la población que se concentra en las zonas urbanas y a que las IMF han tratado de llegar a zonas de difícil acceso, todavía el 75% de la población se encuentra sin acceso a servicios financieros formales.³

La CNBV nos indica que de los 2,456 municipios del país, sólo el 33% tiene presencia de sucursales de banca múltiple, normalmente localidades urbanas y de mayor densidad poblacional. En nuestro país existen 10,998 sucursales bancarias y 34,776 cajeros automáticos, de los cuales el 50% y 55%, respectivamente, se encuentran distribuidos en seis estados de la república: Distrito Federal, Guerrero, Estado de México, Nuevo León, Jalisco y Veracruz.⁴

Resalta la desigual distribución de la oferta de servicios financieros en nuestro país concentrándose primordialmente en zonas urbanas. En consecuencia, en poblaciones de bajos ingresos existe un déficit en la oferta de servicios financieros, por lo que sus habitantes deben acudir a la informalidad y en consecuencia aceptar condiciones de inseguridad de sus ahorros y tasas de interés altas por servicios de crédito,

A pesar del crecimiento del sector microfinanciero y a los esfuerzos por llegar a zonas rurales para brindar servicios financieros a sus habitantes, en México todavía hay un gran número de personas por atender, los elevados costos de acceso dificultan dicho objetivo. Es ahí donde “la capacidad innovadora de las instituciones financieras y microfinancieras junto con los avances tecnológicos podrían ser aspectos claves que

¹ COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, *Inclusión Financiera en México Retos y Oportunidades*, en <http://www.cnbv.gob.mx>

² MAS, Ignacio y Hannah SIEDEK. (2008). “Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas”. Enfoques no. 47. Washington, D.C.: CGAP., p.1

³ *Ídem*

⁴ COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, *Boletín estadístico de banca múltiple*, junio 2010.

contribuyan a brindar servicios financieros de manera rentable a los que no participan en el sistema financiero o no reciben suficientes servicios, e impulsar aún más las microfinanzas en los mercados desatendidos. Estas innovaciones podrían tener un impacto significativo en el desarrollo socioeconómico y en la lucha contra la pobreza. En este sentido, existen diversas experiencias pioneras en el uso de la tecnología para la inclusión financiera en otros países que pueden ser tomadas de ejemplo.”⁵

Xavier Faz, miembro de CGAP, afirma que la inclusión financiera a través del uso de la tecnología móvil tiene gran potencial ejemplo de ello son los millones de personas alrededor del mundo que tienen un teléfono celular, en consecuencia es importante identificar los modelos de negocio que puedan ser rentables y resulten sostenibles para la provisión de servicios financieros destinados a la población de menores recursos.⁶

Otra alternativa es la naciente figura de los corresponsales que busca aumentar la penetración del sistema financiero en México y facilitar el acceso de la población a los servicios que estas entidades ofrecen. La estrategia consiste en acercar a los bancos e IMF mediante su suministro a través de los comercios y la tecnología móvil.

En la actualidad esta modalidad permite a los crear alianzas con algunos comercios para realizar algunas operaciones bancarias en su representación, por lo que desde la tiendita de la esquina hasta un mini supermercado pueden operar como un banco ofreciendo servicios básicos que incluyen pagos de créditos y servicios, retiros de efectivo, pago de cheques y depósitos en efectivo o cheque.

En otros países esta figura ya lleva trabajándose desde hace más de una década, en cambio en México es muy reciente y limitada. Nuestra legislación sólo permite que sean las instituciones de banca quienes celebren alianzas con comercios para establecer corresponsales. Lo cual trae como consecuencia que el propósito de expandir los servicios financieros a segmentos del mercado generalmente desatendidos esté muy lejos de cumplirse pues dichas instituciones financieras se han enfocado en realizar alianzas con comerciantes de que no tienen presencia en comunidades muy pobres.

El objetivo de esta figura es llevar los servicios financieros a la gente que por razones como ubicación, costo, desconocimiento, entre otras, no acude a alguna sucursal bancaria. Si se llegase a implementar esta figura en IMF se debe tomar en cuenta las características de la población de zonas rurales, “para lograr el acceso universal... (se deben adaptar los) sistemas a un entorno donde se realizan gran cantidad de operaciones de poco valor y conformar redes más flexibles y ampliables de establecimientos minoristas donde los clientes puedan depositar o extraer cómodamente fondos de sus cuentas para transacciones.”⁷

⁵ MARTÍN ENRÍQUEZ Álvaro, Esther RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ y Verónica LÓPEZ SABATER. *Servicios financieros móviles para instituciones microfinancieras en Perú*. Fundación Afi, Junio de 2011, p. 9

⁶ FAZ, Xavier. (2010). Kenya, Brasil, Colombia: Modelos de Agentes y Corresponsalías, en <http://www.cgap.org/technology>.

⁷ MAS, Ignacio y Hannah SIEDEK, *Op. Cit.*, p. 2

Por lo anterior, este trabajo busca encontrar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo funciona el modelo de corresponsalías?
- ¿Cómo se han utilizado las corresponsalías por instituciones de servicios financieros tradicionales?
- ¿Cómo se ha desarrollado el esquema de corresponsalías en países con características semejantes a México como los latinoamericanos?
- ¿Cómo es la normativa mexicana referente a los corresponsales?
- ¿Es posible la utilización de esta figura por las IMF y cómo debería legislarse al respecto?

1.3 Justificación

La necesidad de la realización de esta investigación surge tras la aspiración de las microfinanzas a la inclusión financiera, en especial de los habitantes de zonas de difícil acceso, por lo cual el uso de corresponsales pudiera ser una respuesta al cumplimiento de este objetivo.

Aunque el objetivo es llevar servicios financieros a personas de zonas rurales, no solo se trata de incrementar el número de clientes, sino como indican Timothy R. Lyman, Mark Pickens y David Porteous la banca sin sucursales debe dejar de ser aditiva solamente y convertirse en transformativa, es decir que en vez de sólo “aumentar el espectro de opciones o mejorar, en términos de practicidad, el servicio que se presta a los clientes existentes de las instituciones financieras tradicionales... debe llegar a clientes que no podrían alcanzarse en forma rentable con los servicios financieros tradicionales, basados en sucursales.”⁸

Ante la necesidad de ampliar la cobertura financiera se debe cuidar que los modelos adoptados para lograrlo sean los más adecuados para la población a la que se atiende, de otra manera la comunidad podría ser perjudicada y no beneficiada. Por ello no solo se trata de adoptar prácticas sin realizar un estudio previo acerca de su funcionamiento ya que el limitarlas demasiado podría impedir explotar muchos de sus beneficios y, por otro lado el liberar la actividad a todos podría ocasionar un uso indiscriminado sin protección al cliente.

En conclusión el ideal es observar el ejercicio y distinguir las mejores prácticas llevadas a cabo en el mundo para poder seleccionar las más convenientes para lograr la inclusión de los pobres.

⁸ LYMAN Timothy R., Mark PICKENS y David PORTEOUS. “Reglamentación de la banca transformativa sin sucursales: Teléfonos móviles y otras tecnologías utilizadas para aumentar el acceso al financiamiento”, Revista Enfoques, CGAP, Nº 43, Enero de 2008.

De esta manera podría realizarse una propuesta de reglamentación sobre la convergencia de la tecnología y los corresponsales con el propósito de ampliar la prestación de servicios financieros a clientes que no se contemplan en la mira de las instituciones de microfinanzas y de banca tradicional.

1.4 Objetivos

Objetivo general de la investigación

Proponer una normatividad basada en las mejores prácticas del uso del modelo de corresponsalías en microfinanzas con el propósito de lograr una mayor inclusión financiera.

Objetivos específicos

- Comprender las características principales de este modelo de prestación de servicios financieros.
- Contrastar la eficacia de las corresponsalías con respecto a los métodos crediticios convencionales.
- Identificar los países latinoamericanos que utilizan este modelo y estudiar su experiencia.
- Estudiar el marco jurídico en México referente al esquema de corresponsales
- Evaluar las principales fortalezas y potencialidades, así las principales debilidades del uso de corresponsales por IMF.
- Realizar una propuesta de regulación, mediante algunas reformas a la normatividad sobre corresponsales, que ayude a expandir los servicios financieros a poblaciones rurales y de bajos ingresos. Con los corresponsales se busca crear un modelo de negocios que sea atractivo a todos los sujetos inmersos (institución financiera - establecimiento comercial - cliente dar protección al consumidor), siempre garantizando la protección de datos del consumidor y la seguridad de sus transacciones en efectivo.
- Reflexionar sobre los posibles escenarios futuros en microfinanzas.

1.5 Hipótesis

Esta investigación gira en torno a la hipótesis de que la utilización del esquema de corresponsales bancarios por parte de las Instituciones de Microfinanzas (IMF) en México podría contribuir a la inclusión financiera de las personas que habitan en zonas rurales que carecen de oferta de servicios financieros por parte de la banca tradicional o de IMF.

Si se autorizara el establecimiento de corresponsales a otros intermediarios financieros regulados y supervisados distintos de las entidades bancarias tales como Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, las Sociedades Financieras Populares y las Sociedades Financieras Comunitarias se lograría una extender diversos servicios financieros a los pobres.

1.6 Metodología

Este trabajo se elabora con el método del caso que permite medir y registrar un fenómeno dentro de su contexto real. Con el estudio de caso se pretende encontrar las respuestas a preguntas en un escenario y momento específico para la formulación de nuevas teorías de la realidad social.

El ensayo, que aspira a la proposición de las modificaciones necesarias, basadas en las mejores prácticas internacionales, para la autorización a las IMF la utilización de corresponsales, está organizado del siguiente modo: En el apartado II se consideran algunos aspectos teóricos de la figura de las corresponsalías. Se revisan conceptos, objetivos y beneficios del modelo. En el apartado III se explica el marco jurídico de las corresponsalías en nuestro país, el cómo se establece la relación entre la institución financiera y el establecimiento comercial a través de un contrato comercial, así como los requisitos para fungir como tal, las operaciones que pueden realizar y el papel de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como autoridad competente. En el apartado IV se elabora un marco referencial sobre las experiencias que se han dado en países en vías de desarrollo donde ya se utiliza la figura de corresponsales. El apartado V

En el apartado VI se hace la descripción de los resultados obtenidos, se dan a conocer cómo han funcionado los otros países y cuáles han sido las mejores prácticas en la utilización de corresponsalías. Finalmente, el apartado VII, de conclusiones hace las propuestas de legislación.

II. Marco teórico conceptual sobre las corresponsalías

A pesar de que un importante número de instituciones microfinancieras han comenzado a brindar alguna clase de servicios financieros a aquellos que tradicionalmente han sido marginados por la banca tradicional, todavía existe una significativa cantidad de adultos demandantes de estos servicios que se encuentran en imposibilidad de hacer uso de ellos debido a que su población no cuenta con alguna sucursal, cajero automático, etc. debido a diversos factores como costos, vías de comunicación, falta de personal, entre otras. En consecuencia, existe una imperiosa necesidad de llevar servicios financieros a los mexicanos, una posible solución es hacerlo a través de los corresponsales.

“Los corresponsales son comercios e instituciones que establecen relaciones de negocio con... (una institución financiera) con el fin de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes. Es decir, el corresponsal... no es una sucursal y su personal no está empleado por... (la institución), se trata de un canal de distribución que la institución financiera utiliza para hacer transacciones.”⁹

Es importante resaltar que todas las operaciones realizadas por el corresponsal a nombre de una institución financiera son responsabilidad de ésta.

2.1 Clases de corresponsalías

Conforme a la regulación son las personas físicas o morales con actividad empresarial quienes pueden actuar como corresponsal, “sin embargo, este universo queda delimitado no solo por el conjunto de requerimientos legales..., sino también por aquellas características que favorecen un modelo de negocio sustentable.”¹⁰

Por lo tanto una primera clasificación de los corresponsales puede ser basada en el tipo de negocio:

- a) Comercios independientes: Comercios que no forman parte de algún grupo corporativo, éstos presentan una mayor dificultad para ser evaluados y afiliados como corresponsales.
- b) Cadenas comerciales: Forman parte de algún grupo corporativo (como las franquicias), tendrán un nombre ampliamente reconocido además de ventajas operativas para el banco como la negociación de un único contrato a través del cual se obtiene acceso a un gran número de locales en distintas partes del territorio, y de una línea única de crédito para solventar las operaciones.

⁹ COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/bancos/1160-corresponsales-bancarios>

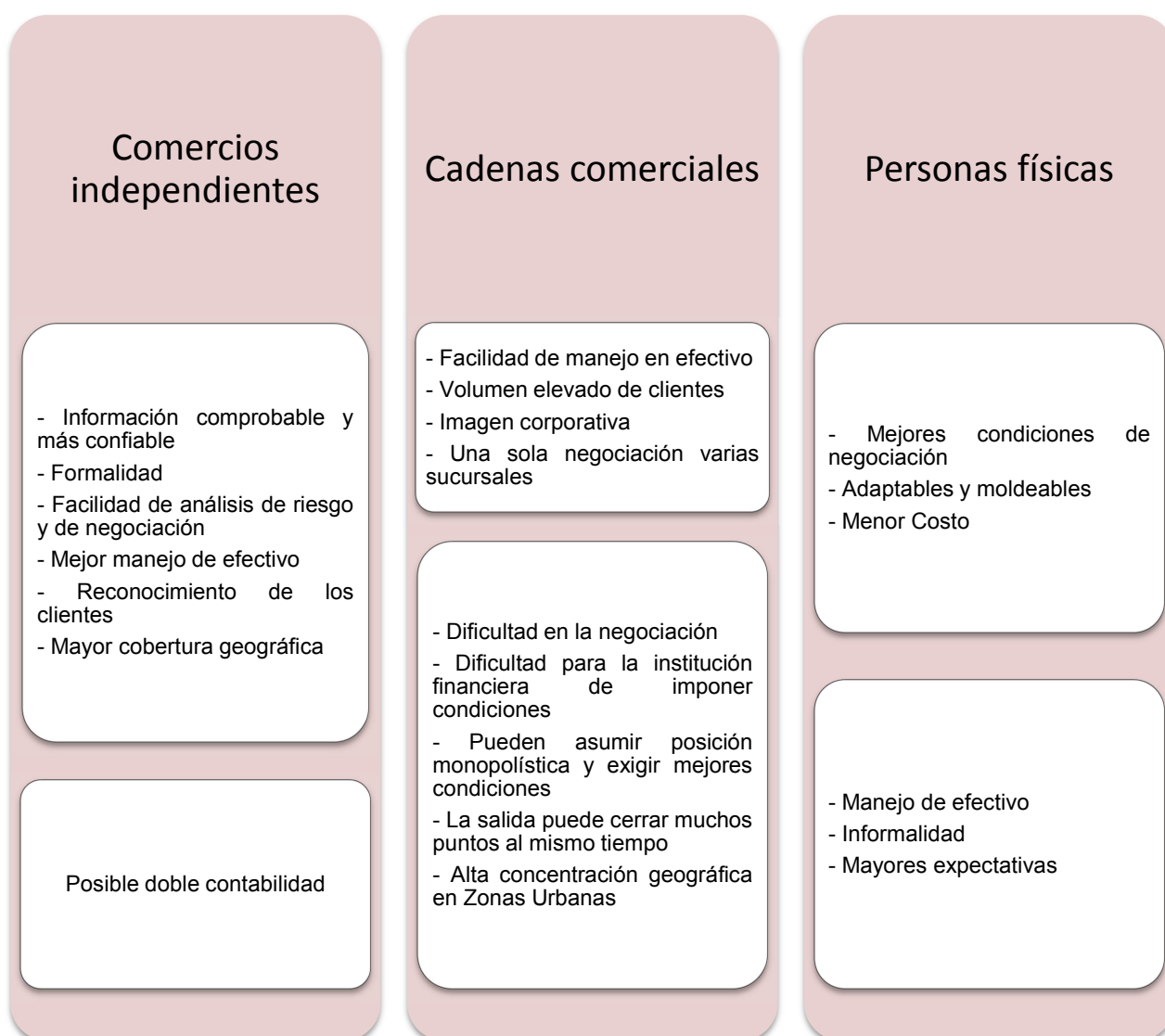
¹⁰ COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES. *Modelos de negocio para la inclusión financiera: Corresponsales Bancarios, el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos*, CNBV, México, 2011, p. 17

Debido a la importancia del comercio las condiciones que puede imponer el intermediario financiero son más restringidas.

c) Personas físicas: Individuos con negocios propios (no comercios)

El siguiente cuadro nos puede ayudar a entender las ventajas y desventajas que puede llegar a representar el uso de cada uno de estas clases de corresponsales.¹¹

Cuadro 1 Ventajas y desventajas de los diversos tipos de corresponsales



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBV y CGAP

¹¹Idem

Adicionalmente encontramos la figura del gerente de redes el cual es una empresa de servicios que brindan la selección y contratación de agentes (en forma directa o en nombre del banco), la capacitación del personal que laborará con el agente, se puede hacer una similitud a la figura del outsourcing, adicionalmente otorgan apoyo publicitario y asesoría legal en caso de conflictos con el agente o los clientes.

2.2 Esquema operativo de las corresponsalías

Los corresponsales son un punto de contacto entre la institución y los clientes, son utilizados primordialmente como un cajero de la institución financiera.

El proceso de la operación comienza cuando un cliente acude al local del corresponsal con el propósito de efectuar una operación, en el momento en que se realiza la transacción las operaciones son aplicadas a la cuenta del cliente mediante sistemas informáticos previamente establecidos entre el corresponsal y la institución financiera. Las operaciones que se hacen a través de este esquema se realizan en tiempo real, por lo que el cliente tiene la certidumbre de estar operando con su banco.

El buen funcionamiento de los corresponsales permite atraer nuevos clientes a través de la oferta de servicios bancarios, además de fortalecer la lealtad de los que ya tenía.

Al solicitar la operación al corresponsal el cliente debe autenticarse ante el operador y el banco a través de un medio electrónico (tarjeta de débito o crédito, o celular); y a su vez el corresponsal hará lo mismo con otro dispositivo similar a las Terminales Punto de Venta.

Posteriormente el corresponsal, mediante el sistema, solicita la autorización de la realización de la operación al banco y la institución aplica en línea y tiempo real la transacción tanto en la cuenta del cliente como del corresponsal; ya que saca el dinero de la cuenta que el operador tiene con el banco y lo deposita a la del cliente.

Al finalizar las transacciones, el corresponsal debe entregar el comprobante correspondiente con el objetivo de dar claridad al cliente sobre si la operación ha sido efectivamente realizada.

Así el dinero que queda en la caja del corresponsal es de su propiedad, no del cliente ni del banco.

Cuadro 2 Ejemplo del esquema de funcionamiento de un corresponsal



Fuente: CNBV

2.3 Función estratégica de corresponsales

Los corresponsales ofrecen numerosos beneficios ya que incrementan la cantidad de operaciones realizadas, reducen los costos de transacción y llegan a nuevos clientes ofreciendo mayor cercanía y rapidez para realizar sus operaciones.

Es importante que la institución financiera tenga una perspectiva estratégica que sirva de guía al grupo de corresponsales con los cuales contratará. Originalmente los propósitos estratégicos que cumplen los corresponsales son:¹²

- Descongestión de sucursales. El corresponsal cumple la función básica de procesar transacciones, así se ofrece al cliente una mayor cantidad de establecimientos a los cuales puede acudir, por lo tanto el tiempo en fila es más corto y, en el caso de las microfinanzas, el modelo puede brindar varios beneficios al cliente, por ejemplo la cercanía a su vivienda o centro de trabajo y como consecuencia la reducción de costos y tiempos de traslado.
- Orientación hacia un nuevo segmento de clientes. Ya que los corresponsales implican un menor costo de funcionamiento para una institución financiera podrían ser vistos como un vehículo para atender a nuevos segmentos de clientes que antes no resultaban lo suficientemente atractivos desde el punto de vista económico, como los clientes de bajos ingresos o de zonas alejadas a la sucursal. Sin embargo, como lo expresan Mas y Siedek, no es suficiente contar con este nuevo canal de oferta de servicios financieros, es necesario que la institución

¹² MAS, Ignacio y Hannah SIEDEK. (2008). "Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas". *Op.cit.*

financiera diseñe un conjunto de productos orientados a las necesidades y monto y flujo de los recursos económicos del nuevo segmento, asimismo su estrategia de mercadeo debe ser la adecuada a esos nuevos clientes.

- Ampliación de la cobertura geográfica. Los corresponsales pueden ser una herramienta para las instituciones financieras que contribuya a alcanzar el objetivo de ampliar su alcance, al ser una infraestructura ya creada que fungirá como representante de la institución en una comunidad pueden considerarse sustitutos de las sucursales en las zonas donde la cantidad y el volumen de las transacciones podrían ser demasiado reducidos como para sustentar una sucursal propiamente dicha.
- Creación de un banco virtual sin infraestructura propia. La institución financiera puede considerar delegar la realización de las operaciones en su totalidad a un grupo de corresponsales, así lo ha hecho ya el Lemon Brasil.

Adicionalmente podemos encontrar otras funciones del corresponsal como:

- Canal de transacciones. Es suministrar efectivo a cada uno de sus clientes o recibir dinero de ellos.
- Canal de publicidad y recomendaciones. Algunos corresponsales son altamente reconocidos en una comunidad ya sea por su posicionamiento como marca o bien por la amistad que mantienen con sus clientes, ello inducirá a sus consumidores a adquirir servicios financieros que el corresponsal tenga encomendado ofrecer. Sin embargo, la limitación que se encuentra al respecto es que al encontrarse en un lugar fijo es posible que dirijan sus recomendaciones y publicidad a sus clientes habituales y no se acercarán a otras personas que no frecuentan su tienda.
- Canal para la apertura de cuentas y conocimiento del cliente. Sin duda sería una función básica si se desea ampliar el número de clientes, no obstante existen algunas dificultades en cuanto a la verificación de la identidad del cliente y de los datos suministrados que ayuden a evitar fraudes, combatir el lavado de dinero, extorsiones, etc.
- Canal para recuperación de préstamos. Los corresponsales son un canal ideal para recibir los reembolsos de los préstamos que realizan los clientes, además así puede lograr obtener liquidez para operaciones de retiro de efectivo, la problemática radica en que los corresponsales no cuentan con un equipo y mecanismos que detecten y persigan a los clientes morosos.
- Canal de atención al cliente. Las instituciones financieras han dado atención al cliente a través de sus sucursales, logrando así dar solución a inquietudes, quejas, errores en cuentas, etc. Algunas otras ocasiones han hecho uso de call centers. Sin embargo, el corresponsal estará limitado al respecto por la información que comparta con la institución financiera pues al ser sólo la esencial para el registro de operaciones no podrá dar respuesta a todas las demandas del cliente como una operación mal hecha, cambio de domicilio, entre otras.

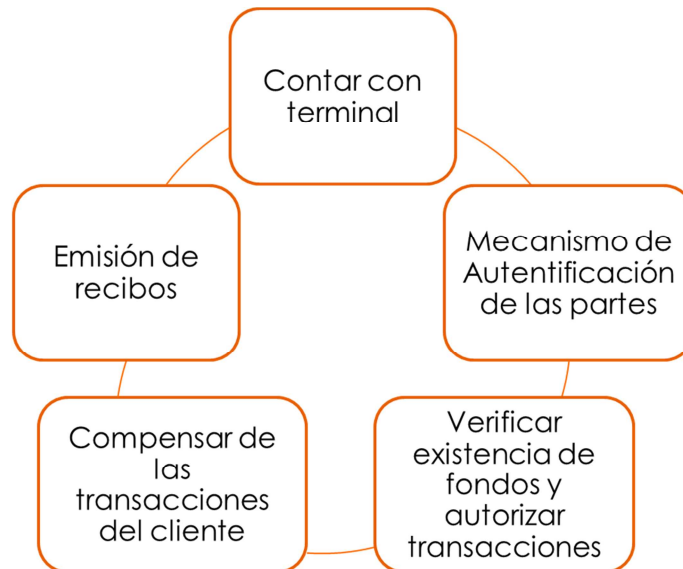
2.4 Criterios de selección de corresponsales

Cada institución financiera está en libertad de elegir los corresponsales que se adapten a sus necesidades, puede ser desde un pequeño establecimiento con caja para el registro de las operaciones hasta grandes cadenas comerciales con sistemas de registro más modernos y sofisticados. La selección dependerá de la estrategia comercial, la normatividad y de los sistemas de gestión del riesgo. Las siguientes categorías generales de criterios parecen ser las más utilizadas:

- **Confianza de los clientes:** se enfoca en el reconocimiento que tiene un establecimiento en la comunidad, para ello es importante analizar si los clientes conoce la historia del establecimiento y la reputación y liderazgo de su propietario. Un indicador de ello puede ser la cantidad de clientes que acuden, la seguridad de la zona donde está ubicado y el giro del establecimiento.
- **Comodidad para los clientes:** la institución debe considerar la satisfacción que tendrán los clientes con utilizar determinado establecimiento, para ello debe considerar el tamaño, ubicación, higiene, grado de amabilidad y cantidad de empleados del establecimiento.
- **Confianza de la institución financiera:** se refiere a la evaluación que la institución hará del corresponsal para evaluar su capacidad, transparencia y aptitud, revisará la historia crediticia, el historial de las operaciones comerciales del establecimiento, antecedentes policiales de sus propietarios, calidad de los mecanismos existentes de manejo y control de efectivo.
- **Facilidad de instalación para la institución:** un objetivo primordial al establecer un corresponsal es el disminuir costos por eso la institución financiera evaluará las posibles dificultades que podría presentar la selección de un establecimiento verificando si la tienda ya tiene una cuenta bancaria que permita hacer transacciones con la institución, el nivel de familiaridad del personal con la tecnología o el costo de su capacitación, la disponibilidad de una línea telefónica u otro sistema de comunicación o posibilidad de instalarlo, disponibilidad de un espacio adecuado dentro de la tienda, apertura a las preferencias del banco respecto de la combinación de las dos marcas.
- **Presencia de posibles sinergias entre las actividades que ya realiza la tienda y las nuevas operaciones que efectuará en su calidad de agente:** posibilidades de generar mayor movimiento y dar lugar a ventas adicionales.
- **Infraestructura:** este aspecto es primordial en el esquema de corresponsalías ya que a través de ella se llevaran a cabo las operaciones con la mayor seguridad posible. Para ello es importante tener una terminal que permita el verificar la existencia de fondos, que autorice y registre las transacciones en tiempo real. Además debe contener mecanismos de autenticación de todas las partes que una transacción involucra: el cliente, el empleado del agente y el banco. Finalmente una vez realizada la transacción la institución financiera debe compensar de las transacciones del cliente en dinero en efectivo con cargo a la cuenta bancaria del agente y permitir al corresponsal el emitir automáticamente

recibos ya sea de forma impresa o mediante un mensaje de texto archivable enviado al teléfono celular del cliente. El recibo constituye la principal protección para el cliente: una vez emitido, el cliente debería gozar del derecho legal a la acreencia bancaria especificada en el recibo. Cuadro 3.

Cuadro 3 Aspectos importantes de la infraestructura para agentes



- Dar educación financiera básica a sus clientes: En este aspecto se debe informar al cliente de las consecuencias de los malos usos que de a su cuenta, de tal forma que se le enseñe que es él quien asumirá la responsabilidad de compartir su tarjeta bancaria y de no mantener en secreto su número de identificación personal, y de leer los recibos emitidos por antes de retirarse de la tienda.
- Brindar transparencia y difusión de la información a sus clientes para que conozcan las responsabilidades del agente y del banco, sepa cuáles son los servicios que puede prestar el agente y cuáles no, conozca los costos de las comisiones por cada transacción y la forma de pago, así como el proceso que debe seguir para presentar una queja o una reclamación las cuales deben de tratarse mediante un proceso bien definido con funciones, responsabilidades y plazos esperados específicos.
- Control de la calidad del servicio: Aquí es importante que el banco tenga controles internos adecuados, es decir, lleve un registro de los incidentes sobre los que informa cada uno de sus agentes, a fin de identificar patrones sospechosos y hacer el seguimiento de la calidad del servicio a partir de las quejas.
- Contención de riesgos: No se debe olvidar que a través de los agentes se cometen y se cometerán robos, errores y fraudes, del mismo modo que en ocasiones las sucursales son asaltadas, se encuentran empleados bancarios deshonestos y los bancos sufren defraudaciones a través de Internet. La clave en

cada caso consiste en comprender la naturaleza de los riesgos, tomar medidas para contenerlos dentro de niveles manejables y determinar con claridad, tanto en las leyes como en los contratos, quién se hará cargo de las pérdidas residuales cuando estos riesgos se conviertan en realidades.

Dichos problemas pueden combatirse si antes y durante la operación del corresponsal con la institución financiera se adoptan las siguientes medidas:

- Estimar adecuadamente el volumen transaccional potencial
- Asignar personal dedicado a las transacciones
- Diseñar cuidadosamente el modelo de operación
- Elaborar productos adecuados para sus necesidades y medios económicos

2.5 Beneficios y riesgos para las partes en el modelo de corresponsalías

Mediante el uso de corresponsales se busca primordialmente la inclusión financiera de personas en zonas rurales. Sin embargo la experiencia nos ha hecho notar que no son los únicos beneficiados, sino que cada uno de los actores del esquema encuentra alguna ventaja de su utilización.

2.5.1 Beneficios para la institución financiera

La institución financiera es sin duda el primer beneficiario, pues al utilizar la infraestructura de los establecimientos comerciales que fungen como corresponsales se ofertan servicios como acceso a pagos de servicios, depósitos, pagos de créditos, transferencias de recursos, adquisición de medios de pago (tarjetas prepagadas), pago de cheques, retiros de efectivo y apertura de cuentas bancarias de baja transaccionalidad y de bajo riesgo a nuevos y antiguos clientes en lugares familiares, cercanos y de fácil acceso.

El corresponsal actúa como intermediario en las transacciones financieras a través de su propio balance, transformando el efectivo de la caja registradora en dinero en el banco y viceversa, generando eficiencia económica al absorber el exceso de liquidez de la comunidad de clientes o brindar liquidez, es decir, absorbe el riesgo crucial que conlleva el manejo de efectivo.

A través del uso de corresponsales las instituciones financieras logran a su vez una mayor reducción de costos, lo que permite apalancar el negocio.

2.5.2 Beneficios para el negocio que opera como corresponsal

Para los establecimientos comerciales el fungir como corresponsal representa flujos adicionales ya que en la negociación se acuerda la recepción de un pago con la institución financiera por cada operación realizada.

Otro aspecto importante es el incremento de personas que frecuentan el negocio con motivo de la realización de una operación, dicho aumento representa posibles compradores, ocasionales o permanentes, de algún producto o servicio.

“Los establecimientos comerciales adquieren ventajas comparativas respecto a su competencia, al ofrecer servicios financieros que les permitirán atraer nuevos clientes y fortalecer la lealtad de aquellos clientes previos.”¹³

Es trascendental que el establecimiento que oferta de productos financieros debe contar con un buen flujo de efectivo que de sustentabilidad a las operaciones diarias.

“Los comercios minoristas tienen los mayores incentivos para apoyar en la prestación de servicios financieros ya que al realizar transacciones obtienen una comisión, además pueden utilizar dinero ocioso y personal subutilizado para generar nuevos ingresos. Asimismo logran un incremento en las ventas u operaciones propias de su giro al aumentar la llegada de clientes a su establecimiento.”¹⁴

2.5.3 Beneficios para los clientes

Para los clientes el contar con un corresponsal resulta ahorro de tiempo y dinero. Les da un horario para realizar operaciones con la entidad más amplio, ya que no se limita al de apertura de sucursales que suele coincidir con los horarios de trabajo de los clientes.

2.5.4 Posibles complicaciones en el modelo

Si bien los beneficios potenciales son claros, es necesario identificar y administrar las posibles implicaciones de participar como corresponsal.

- Congestionamiento en las tiendas: Bajo un escenario de alta incidencia de transacciones bancarias podría haber un impacto en la calidad del servicio. Por ejemplo, tiempo de espera en caja.

¹³ COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES. *Modelos de negocio para la inclusión financiera: Corresponsales Bancarios, el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos, Op. Cit.*, p. 18

¹⁴

- Descuido de tareas clave: Dependiendo del modelo de servicio de cada comercio la atención de transacciones bancarias pudiera implicar el descuido de ciertas tareas fundamentales, por ejemplo ventas, abasto de anaqueles, etc.
- Alineación de la Base Actual de Clientes: Sobre todo para el caso de cadenas enfocadas en segmentos medios y altos (algunas cadenas de tiendas departamentales) el esquema de corresponsalías puede implicar una alineación de la base de clientes en caso de generar un tráfico significativo de clientes bancarios de otros segmentos.

III. Marco jurídico de las corresponsalías en México

El nuevo marco normativo permite a las instituciones establecer relaciones de negocio con un comercio, para que este ofrezca servicios financieros a sus clientes, a nombre y por cuenta del banco. La relación entre la institución financiera y los establecimientos comerciales encuentran su fundamento jurídico en dos ordenamientos:

- Ley de Instituciones de Crédito (artículo 61 BIS)
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito “Circular única de bancos” (Capítulo XI y Anexos 36, 56 y 57)

En ellas se establece que las instituciones bancarias pueden celebrar un contrato de comisión mercantil en el cual la entidad financiera faculta a un tercero a que funja como intermediario en las operaciones que la ley autoriza y las partes acuerden.

La doctrina define al contrato de comisión mercantil como un reconocimiento de representación, es el otorgamiento de facultades transitorias para la celebración de determinados actos jurídicos. Soyla León cita a Delamarre quien lo define como “aquel por medio del cual uno de los contratantes da el poder de realizar por él una o varias operaciones de comercio individualmente determinadas al otro contratante, sea bajo un nombre social o el suyo propio, sea en nombre del comitente.”¹⁵ El Código de Comercio en el artículo 273 lo define como “el mandato aplicado a los actos concretos de comercio”.

Al tratar de establecer una legislación sobre corresponsales “para los entes reguladores, la tarea no consiste en eliminar... (los) riesgos, sino en considerarlos adecuadamente en función de los beneficios de la banca sin sucursales, incluida la proyección hacia el exterior de los servicios financieros.” Al realizar la normatividad el legislador debe enfocarse primordialmente en la protección de los usuarios de la banca sin sucursales siempre tomando en consideración que el fin de esta novedosa manera de prestar servicios financieros es la inclusión financiera.¹⁶

3.1 Requisitos para operar como corresponsal

El marco regulatorio no establece un plan operativo específico para la selección y contratación de corresponsales sino que permite a las instituciones establecer los procesos que se utilizarán para la provisión del servicio, los cuales deben someterse a aprobación de la CNBV.

¹⁵ LEÓN TOVAR, Soyla. *Contratos Mercantiles*, 2ª ed., Editorial Oxford, México, 2004. pp. 627-630.

¹⁶ LYMAN Timothy R., Gautam IVATURY y Stefan STASCHEN. *Empleo de agentes en la banca sin sucursales para los pobres: beneficios, riesgos y reglamentación*, Enfoques, No. 38, CGAP, octubre de 2006, p. 8.

La normatividad relativa a los corresponsales solo autoriza a las instituciones de banca a celebrar el contrato de comisión mercantil con terceros, los requisitos que deben cumplir los establecimientos comerciales son:

- Ser personas Morales o Físicas con actividad empresarial,
- Contar con un establecimiento permanente
- Que acrediten un giro de negocio propio
- Con infraestructura necesaria para realizar las operaciones
- Con personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos
- Con buen historial crediticio y de negocios
- Que no hayan sido condenados por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales)

Como se puede observar de los primeros requisitos se podría considerar que cualquier persona con el hecho de ser comerciante, declararlo así ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y tener un domicilio permanente puede fungir como corresponsal. Sin embargo, los siguientes requisitos representan para muchos establecimientos dificultades. El primer obstáculo que encontramos es que los negocios pequeños cuentan con poca tecnología para realizar sus transacciones diarias, muchos de ellos tienen sólo una calculadora y un teléfono, y algunos más sofisticados tienen una computadora para registrar sus operaciones pero sin el software necesario para reportar las operaciones en tiempo inmediato con una institución.

Un segundo impedimento es la capacitación del personal de los establecimientos para operar el sistema que acuerden con la institución bancaria. Recordemos que muchas pequeñas tiendas que podrían fungir como corresponsales en zonas rurales son negocios familiares y quienes trabajan en ellas son los padres, niños, abuelos, etc. que en muchos casos sólo cuentan con instrucción básica y no saben utilizar equipo de cómputo. Por lo tanto, su capacitación representaría un costo para el establecimiento o para la institución bancaria lo cual pone en desventaja al pequeño negocio frente a grandes cadenas comerciales que pueden asumir el costo de la capacitación e infraestructura sin mayor problema.

El tercer obstáculo que encontramos es la carencia de historial crediticio en alguna institución formal del que algunos carecen al ser pequeños establecimientos, como lo demuestra la Encuesta Nacional de Micronegocios éstos obtienen financiamiento para adquirir su mercancía y activos fijos de familiares o amigos.

En conclusión vemos que la ley limita el poder fungir como corresponsales a aquellos que cuentan con medios económicos para satisfacer los requisitos fijados, se ha olvidado de que en pequeñas poblaciones no llegan las grandes cadenas comerciales, que actualmente representa la mayoría de los corresponsales autorizados y que son

los establecimientos comerciales locales quienes abastecen la localidad y podrían ampliar los servicios financieros a esas comunidades.

3.2 Operaciones autorizadas a realizar por corresponsales

Las operaciones bancarias que se pueden realizar a través de corresponsales permitidas por la ley se enuncian a continuación. De ellas las instituciones bancarias pueden acordar con sus comisionistas cuáles son las que delegarán.

- Retiros de Efectivo (Hasta el equivalente a 1,500 UDIs diarias. Por cada tipo de inversión y cuenta)
- Pago de cheques (Hasta el equivalente a 1,500 UDIs diarias. Por cada tipo de inversión y cuenta)
- Depósitos en efectivo o con cheque (Hasta el equivalente de 4,000 UDIs diarias por cuenta para cuentas móviles aplican los términos y condiciones establecidos por Banco de México: 2,000 UDIs en depósitos mensuales)
- Pago de servicios
- Pago de créditos
- Situación de fondos
- Poner en circulación medios de pago
- Aceptación de préstamos documentados en pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento
- Consultas de saldos y movimientos
- Apertura de Cuentas de Baja Transaccionalidad y Bajo Riesgo

Es importante resaltar que la legislación impone un monto máximo a las operaciones realizadas por los corresponsales, específicamente en aquellas que implican un retiro de efectivo del local del corresponsal, ello podría considerarse aceptable ya que montos muy grandes podrían afectar la liquidez y seguridad del establecimiento.

A su vez los corresponsales tienen prohibido realizar algunas actividades como el condicionar el servicio a la adquisición de algún bien o servicio, cobrar a los usuarios tarifas no autorizadas, publicitarse o promocionarse en los comprobantes de operación, ceder el contrato total o parcialmente a terceros, pactar exclusividades, prestar servicios financieros por propia cuenta y realizar cualquier operación de forma distinta a la pactada con las institución financiera.

La normatividad tampoco establece un esquema de cobro para la oferta de servicios a través de corresponsales, dado que la imposición de restricciones en precios puede inhibir la competencia entre oferentes.

Con el propósito de dar certidumbre al cliente, los corresponsales deben seguir las siguientes reglas de operación:

- Realizar las operaciones bancarias a nombre del banco de que se trate
- Ofrecer la ejecución de operaciones bancarias a los clientes con independencia de que adquieran o consuman un bien, producto o servicio (no se permiten ventas atadas)
- Entregar la papelería y comprobantes de las operaciones bancarias a los clientes en nombre del banco, sin promocionarse en ellos
- Llevar a cabo las operaciones bancarias en términos de lo establecido en el contrato de comisión mercantil
- Realizar directamente las operaciones bancarias de los clientes, sin delegar estas actividades a un tercero
- Prestar los servicios de Corresponsal Bancario sin el cobro de comisión alguna por cuenta propia. Todas las comisiones que se cobren deben ser autorizadas por el banco y mostrarse en el comprobante correspondiente.

3.3 La figura del administrador de corresponsalías

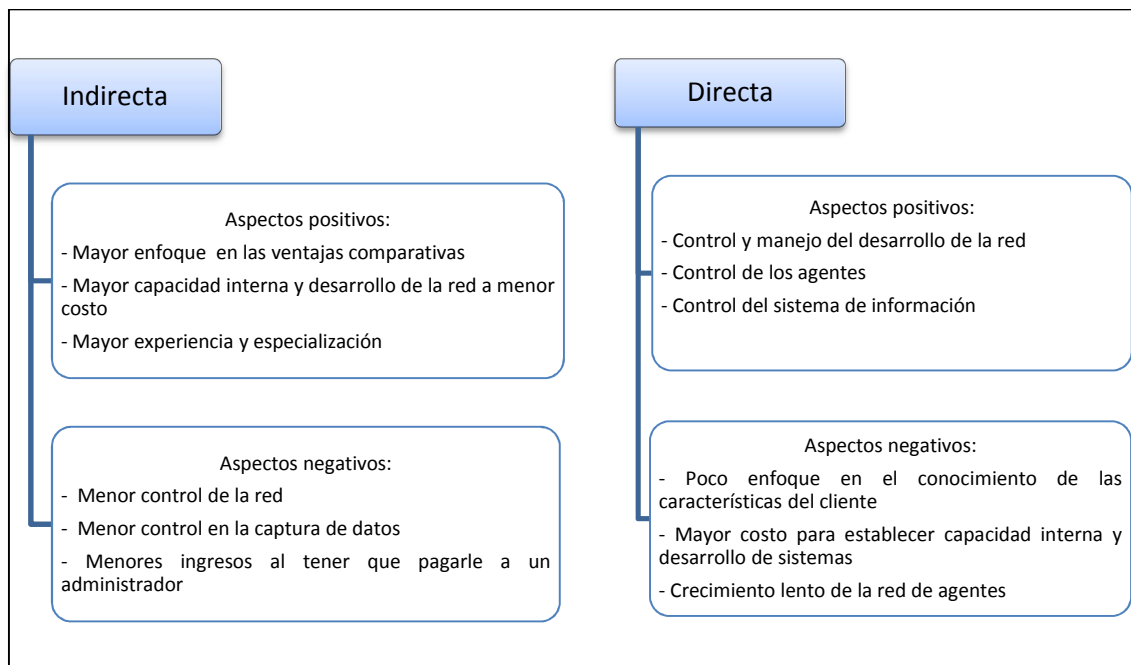
La legislación permite que la administración de la relación entre la institución bancaria y sus corresponsales se lleve a cabo de manera indirecta, esto es que se delegue a una entidad encargada de la gerencia de varios agentes, a esta figura se le denomina Administrador de corresponsales

A través del administrador de corresponsales se busca expandir la figura del corresponsal mediante la disminución de los costos y un mayor control y homologación de características y estándares en los pequeños establecimientos.

La relación se realiza al amparo de un mismo contrato de comisión mercantil. Los sujetos de este convenio son la institución bancaria quien delega a una empresa la responsabilidad de que a su nombre busque comercios que funjan como sus corresponsales. Es necesario precisar que la responsabilidad de la contratación y en consecuencia de las operaciones realizadas por dichos corresponsales continúa siendo de la institución bancaria y no se transmite al Administrador de corresponsales, por lo que es su deber conocer la información actualizada de dichos corresponsales.

El Administrador de corresponsales, no solo es un simple contratista para la institución financiera, sino que tiene permitido prestar otros servicios como la resolución de problemas y contabilidad.

Cuadro 4 Modelos de negocio bajo una administración de corresponsales



Fuente: CNBV

3.4 Papel de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es el organismo facultado por la legislación para autorizar la contratación de establecimientos como corresponsales de intermediarios financieros. Para otorgar el permiso, la CNBV verifica principalmente la existencia de requerimientos tecnológicos tales como equipos de cómputo y sistemas operativos que garanticen la realización de las transacciones financieras en tiempo real, así como la existencia de controles operativos que resguarden la información de manera segura.

Igualmente la legislación ha buscado lograr la protección al cliente a través de la supervisión realizada por la CNBV, quien se encarga de verificar que los corresponsales cuenten con mecanismos que proporcionen seguridad a los clientes o usuarios de los servicios.

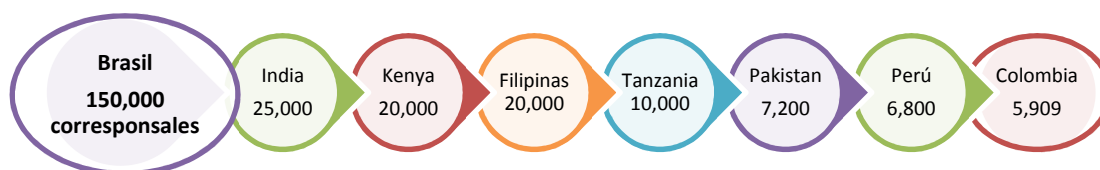
La protección al cliente y al usuario de corresponsales de instituciones financieras es un aspecto importante ya que el hacerlo de forma adecuada repercutirá en la lealtad del cliente en la institución financiera, la atracción de nuevos consumidores y la expansión del sistema de corresponsales.

Para lograr su encargo la CNBV pide que las transacciones se realicen en tiempo real, es decir se actualicen saldos inmediatamente, excepto para pago de créditos. De igual forma se requiere que el acceso a la información almacenada y consultadasea mediante mecanismos seguros, tales como tarjetas con banda magnética o chip, Números de Identificación Personal (NIP), dispositivos biométricos como huella digital o reconocimiento de iris, claves enviadas mediante teléfono celular, etc.

Otros mecanismos contemplados en la normatividad para proteger al cliente es el establecimiento de límites a los montos de las operaciones y la emisión de comprobantes que incluyan cuando menos información parcial del número de cuenta, identificación de la institución financiera y del corresponsal, e información del personal que realizó la operación, que servirán para respaldar la realización de la transacción para cualquier reclamación o queja posterior.

IV. Marco referencial: experiencias y trabajo del uso de corresponsales

En diversos países en vías de desarrollo se ha tratado de establecer el sistema de cajeros corresponsales que brinden servicios financieros básicos. Entre las implementaciones de corresponsales más numerosas y exitosas encontramos las de los siguientes países:¹⁷



Asimismo observamos que empresas con diversos giros como instituciones financieras, compañías telefónicas, pequeños comercios, etc. han visto en el modelo de corresponsales una oportunidad de incrementar la oferta de sus productos y/o allegarse una mayor ganancia a través de actividades adicionales. En el siguiente cuadro podemos observar el ingreso que algunas empresas obtienen a través de pequeñas comisiones cobradas por las transacciones que realizan como corresponsales:

Cuadro 5 Comisiones cobradas por corresponsales

Proveedor	Transacciones por día por corresponsal	Comisión por transacción para el corresponsal	Costo por día para el corresponsal	Beneficio por día para el corresponsal
Banco de Brasil-Telecom	63	0.09	5.28	0.39
Banco Postal	200	0.97	72.40	121.60
M-PESA	61	0.12	3.46	3.86

Fuente: FLAMING Mark, Claudia MCKAY y Mark PICKENS. Agent Management Toolkit: Building a Viable Network of Branchless Banking Agents, CGAP, Washington, 2011, p. XIV.

4.1 El caso de Colombia

En 2006 se autoriza, mediante el Decreto 233 a los establecimientos de crédito el prestar servicios financieros por medio de corresponsales. La regulación es muy restrictiva al permitir que solo instituciones financieras (sociedades comisionistas de bolsas de valores y sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales) sean corresponsales.

¹⁷ FAZ, Xavier. *Op. Cit.*

Los servicios autorizados por el decreto son:

- Recaudo y transferencia de fondos.
- Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.
- Depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.
- Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros.
- Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.

El corresponsal no puede prestar servicios financieros por cuenta propia, tampoco puede realizar alguna operación cuando surja una falla de comunicación la cual impida que las transacciones se efectúen en línea con la entidad financiera y tiene prohibido cobrar algún tipo de comisión en beneficio propio.

Hacia 2010, en Colombia se contaba con 4,623 oficinas bancarias, 7,967 cajeros y 6,847 corresponsales, éstos últimos ayudaron a aumentar la presencia financiera en 46 municipios que no contaban con una sucursal bancaria y no se había logrado con oficinas bancarias y cajeros.

Existe una gran concentración de los corresponsales en ciertas instituciones bancarias, pues de ellos 4,163 pertenecían a Citibank.

Cuadro 6 Corresponsales por intermediarios financieros en Colombia

Intermediario Financiero	Corresponsales
Citibank	4163
Av Villas	1286
BanColombia	609
Banco Agrario	280
Sufinanciamiento	142
BBVA Colombia	125
Banco Popular	112
Colombia	75
Banco Caja Social BCSC	33
Banco de Bogotá	18
Occidente	4
Total	6847

Fuente: FAZ, Xavier. *Kenya, Brasil, Colombia: Modelos de Agentes y Corresponsalías*, CGAP, septiembre de 2010.

Cuadro 7 Marco jurídico de los corresponsales en Colombia

Principal normatividad emitida	Instituciones financieras que pueden contratar un corresponsal	Requisitos para ser corresponsal	Actividades permitidas al corresponsal	Actividades no permitidas al corresponsal
<p>Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Decreto 2233 (julio 2006) Decreto 1121 (marzo 2009) Decreto 2555 (julio 2010) Decreto 3594 (septiembre de 2010) Decreto 4810 (diciembre de 2010) Circular externa 026 del 2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimientos de crédito (establecimientos bancarios, corporaciones financieras, <i>compañías de financiamiento</i>, cooperativas financieras y organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero.) - sociedades comisionistas de bolsas de valores y - sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales 	<p>Puede ser corresponsal de una o varias instituciones cualquier persona física o sociedad, que cuente con instalaciones y objeto social o régimen legal que lo permita.</p> <p>Se permite que las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito sean corresponsales.</p> <p>Deben tener autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Se requiere tengan capacidad tecnológica, infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar terminales electrónicos conectados en línea con las plataformas tecnológicas para realizar todas las operaciones. - Deben entregar el soporte de la transacción realizada, mismo que deberá incluir la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el corresponsal y el establecimiento de crédito correspondientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recaudo, pagos y transferencia de fondos. 2. Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional. 3. Depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas. 4. Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros 5. Expedición de extractos. 6. Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito. 7. Brindar información sobre los servicios que pueden realizar los corresponsales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operar con fallas en el sistema en línea. - Ceder derechos u obligaciones derivadas del contrato con la institución financiera. - Cobrar para sí mismo una tarifa por las operaciones realizadas. - Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía por los servicios prestados. - Prestar servicios financieros por cuenta propia. <p>No puede realizar venta y apertura de productos. Pero puede brindar información acerca de los productos y servicios del Banco.</p>

4.2 El caso de Perú

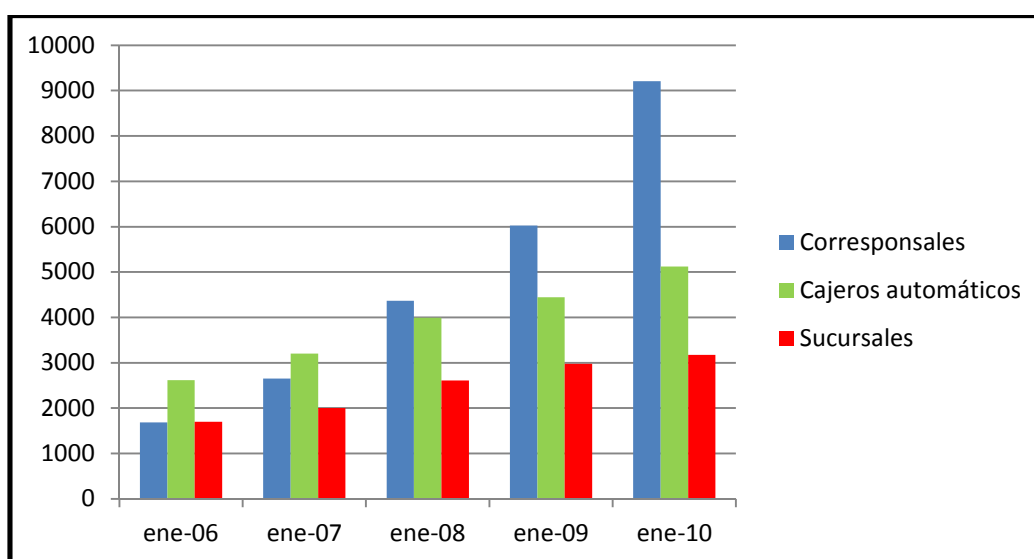
En 2005 que la Superintendencia de Banca y Seguros de Perú autorizó a las entidades financieras a establecer contratos con establecimientos comerciales para prestar servicios y productos financieros a su nombre.

La normatividad existente respecto de los corresponsales se encuentra en el “Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales” aprobado por la Resolución SBS N° 775-2008 y la reciente Resolución SBS N° 2108-2011 que modifica las normas complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo a través del establecimiento de requisitos mínimos para la identificación del cliente.

En un inicio no permitía la realización de apertura de cuentas de depósitos y contratar nuevas operaciones de crédito bajo cualquier modalidad pero si autorizaba el cobro de montos adeudados por la utilización de líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito, realizar retiro de dinero, transferencias de fondos, depósitos en efectivo en cuentas propias o de terceros, pago de servicios en general. Pero posteriormente autorizó a que los corresponsales abran cuentas básicas dirigidas a población con bajos recursos con el propósito de captar sus depósitos, dichas cuentas cumplen con condiciones específicas como el ser abierta por personas naturales que tienen solo esa cuenta con esa institución financiera o cuatro en todo el sistema financiero, son en moneda nacional, están limitadas a un saldo, cantidades de retiros y depósitos diarios máximos y no es usada para transacciones fuera del país.

Ha sido bastante la aceptación que han tenido los corresponsales que en cinco años de su existencia en Perú podemos observar que las instituciones financieras han decidido optar por su establecimiento sobre los cajeros automáticos o sucursales.

Gráfica 1 Establecimiento de corresponsales, ATM y sucursales en Perú



Fuente: MARTÍN ENRÍQUEZ Álvaro, Esther RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ y Verónica LÓPEZ SABATER. Servicios financieros móviles para instituciones microfinancieras en Perú. Fundación Afi, Junio de 2011.

En 2005 los bancos que operaban con un mayor número de corresponsales en Perú eran:

- Banco WeisSudameris de Perú (BWS) contaba con 69 corresponsales y la proyección para 2006 era de 272
- Crédito tenía 33 corresponsales y su estimación para 2006 era de 300
- Intebank poseía 7 corresponsales y una proyección de 600
- Continental con 2 corresponsales y 150 proyectados para 2006.

De los bancos que en 2005 no operaban con ningún corresponsal pero que si tenían contemplado como proyecto para el 2006 son:

- Citibank 100 corresponsales
- Financiero 60 corresponsales
- Trabajo 241 corresponsales
- Nación 50 corresponsales.

Al respecto cabe resaltar el papel que juega dentro de las microfinanzas el Banco de la Nación al fungir como corresponsal en lugares donde puede ser la única entidad financiera, y oficina compartida - ventanilla MYPE.

Entre sus tareas como corresponsal se encuentran la recepción de depósitos, el desembolso de préstamos, y la cobranza de cuotas, facturas, recibos y letras. Por otra parte presta sus instalaciones, mediante “contratos de ventanilla”, a cajas municipales, cajas rurales, financieras y bancos especializados para otorgar créditos a las Micro y Pequeñas Empresa

En 2011 dieciséis entidades financieras han suscrito contratos de ventanilla. A julio de 2010 CRAC Nuestra Gente es la entidad financiera que más contratos de ventanilla ha suscrito, concretamente para 45 oficinas localizadas en los departamentos de Ancash, Arequipa, Cajamarca, Cuzco, La Libertad, Lambayeque, Lima, Moquegua, Piura y Tacna. CRAC Señor de Luren puede utilizar 25 de las oficinas del Banco de la Nación en Ancash, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, ICA, La Libertad, Lambayeque, Lima y Ucayali.¹⁸

4.3 El caso de Kenia

Kenia es uno de los modelos más exitosos de banca sin sucursales, este país es pionero en la incursión de la banca móvil. Uno de los ejemplos más importantes es el de la alianza entre la operadora de telefonía móvil Safaricom y la institución de

¹⁸ MARTÍN ENRÍQUEZ Álvaro, *Op. Cit.* pp. 13-14.

microfinanzas Faulu, quienes se lanzaron un producto piloto denominado M-PESA financiado por el Departamento para el Desarrollo Internacional del Reino con el objetivo de expandir los servicios proporcionados por las instituciones de microfinanzas en África.

M-PESA obtuvo su nombre de 'Pesa' que significa dinero 'money' en Swahili y del prefijo 'M' el cual hace referencia al uso del teléfono móvil como facilitador de transacciones. M-PESA consiste en una especie de monedero electrónico que brinda los servicios de pago y transferencia de dinero virtual (e-float) a través del teléfono celular.

El producto permite que los usuarios puedan enviar montos de e-float mediante un SMS y convertirlos posteriormente en dinero en efectivo. A través de las transferencias se permite pagar facturas, comprar bienes y uno de los más recientes es el envío de dinero desde Reino Unido a través del servicio M-PESA International Money Transfer.

La alianza entre la telefónica y la institución microfinanciera arrojó resultados favorables como la reducción de plazos de pago de microcréditos, las visitas a bancos e incrementó la seguridad de los usuarios

M-PESA ha tenido un gran éxito, en tan sólo tres años logró tener más de 10 millones de usuarios, 19,000 corresponsales y genera cerca de 380 millones de dólares mensuales por envíos. Sin embargo, el 85% lo utiliza una vez al mes o incluso con menor frecuencia.

El éxito del programa ha sido tan grande que la telefónica se ha aliado con Citybank para expandir el servicio a otros países de África y Asia.

4.4 La experiencia en México con la banca tradicional

En 2008 se modificó la regulación relativa a instituciones de crédito permitiendo que un tercero, autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, prestara en representación de instituciones servicios financieros, es decir fungiera como corresponsal.

A partir de noviembre de 2009 se comenzaron a otorgar autorizaciones y según informa la CNBV a junio de 2012 ya operan 754 corresponsales para quince bancos 15 bancos a través de 22,423 establecimientos.

Los comercios mayormente utilizados para la actividad son las tiendas de conveniencia como Comercial Mexicana, Soriana, Walmart, Tiendas Chedraui, también se recurre a los OXXO, Seven Eleven, y a farmacias.

Cuadro 8 Relación de Corresponsales de Instituciones de Banca

Banco / Comisionista	BBVA Bancomer	Banamex	American Express	Banorte	Invex	HSBC	Banco Wal-Mart	Scotiabank	Inbursa	Santander	BanCoppel	Monex	Bansefi	Compartamos	Afirme	Total*
CADENA COMERCIAL OXXO	✓	✓														9,045
NUEVA WAL-MART DE MEXICO	✓		✓		✓		✓									1,759
TELECOMUNICACIONES DE MEXICO	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓						1,604
BANAMEX AQUI (689 comisionistas)		✓														1,509
OXXO EXPRESS	✓	✓														1,498
7 ELEVEN MEXICO		✓		✓												1,391
FARMACIAS BENAVIDES	✓															1,088
FARMACIAS GUADALAJARA			✓													983
COPPEL											✓					932
TIENDAS SORIANA	✓	✓	✓		✓	✓		✓								584
OPERADORA VIPS							✓									373
BLOCKBUSTER DE MEXICO												✓				326
RADIO SHACK DE MEXICO						✓										229
TIENDAS CHEDRAUI	✓		✓		✓							✓		✓		228
TIENDAS COMERCIAL MEXICANA			✓		✓											204
DICONSA													✓			199
SANBORN HERMANOS			✓						✓							166
SUBURBIA	✓						✓									95
SEARS ROEBUCK DE MEXICO			✓													92
PEQUEÑOS COMERCIOS AFIRME (39 comisionistas)															✓	49
PRODUCTOS DE CONSUMO Z	✓															44
CREDITO FIRME															✓	8
ASSIS TU VESTIR																7
RED EFECTIVA								✓								7
SURTIFIRME															✓	3
Total (754 comisionistas)	16,352	14,215	3,963	2,985	2,832	2,393	2,297	2,158	1,759	1,604	932	475	199	185	60	22,423

*Nota: Algunos datos se encuentran sujetos a revisión, en virtud de que pudieran contener errores de origen en la información enviada por los bancos correspondientes.

FUENTE: CNBV

De lo cual se observa que si bien los corresponsales han logrado incrementar los horarios y establecimientos a los cuales los clientes o usuarios de servicios financieros pueden recurrir, el acceso a servicios financieros para la población no ha crecido en gran medida con la modificación a la Circular Única de Bancos, puesto que como se mencionó las instituciones bancarias han optado por establecer contratos de comisión mercantil con cadenas comerciales normalmente ubicadas en zonas de mayor densidad sin llegar a las poblaciones más más pobres.

El corresponsal que ha sido mayormente utilizado para llegar a zonas de difícil acceso es Telecomunicaciones de México (TELECOMM), con presencia en 1,103 municipios de todos los Estados de la República.

Cuadro 9 Relación de corresponsales por estado de la República

ESTADO	TELECOMUNICACIONES DE MEXICO	CADENA COMERCIAL OXXO	BANAMEXAQUI	NUOVA WAL-MART DE MEXICO	COFFEL	FARMACIAS GUADALAJARA	TIENDAS SORIANA	DICONIA	FARMACIAS BENAVIDES	TIENDAS CHEDRAUI	BLOCKBUSTER DE MEXICO	OXXO EXPRESS	OPERADORA VIPS	TIENDAS COMERCIAL MEXICANA	RADIO SHACK DE MEXICO	7 ELEVEN MEXICO	SAMBORN HERMANOS	SUBURBIA	SEARS ROEBUCK DE MEXICO	PRODUCTOS DE CONSUMOZ	PEQUEÑOS COMERCIOS AFIRME	CREDITO FIRME	RED EFECTIVA	ASSIS TU VESTIR	SURTIFIRME	Total
OAXACA	110	15	24	14	9	1	2	17		6	1		2					1	1	12						131
VERACRUZ	92	63	53	41	39	17	13	3	6	21	7		7	3	5		3	5	6			1				118
MEXICO	65	79	36	51	37	26	20	34	3	12	19	2	20	21	16	13	10	11	6							104
JALISCO	78	54	23	35	21	35	19	3	11	3	4		4	4	5	8	2	3	2							91
PUEBLA	50	4	15	24	19	11	3	16		9	3	37	4	1	2		1	3	1							88
MICHOACAN	59	24	37	26	14	18	6	12	2	2	3		1	3	1		1		1							81
CHIAPAS	58	19	27	24	9		7	10		6	2		2		3		1	2	1				3			67
HIDALGO	40	38	17	17	11	6	3	16		1	2		2	5	1		1	1	1							66
GUERRERO	53	21	20	11	8	2	3			7	3		2	4	2		1	1	1							58
SONORA	44	29	19	12	13	1	5		13		6	1	2	1					2							47
GUANAJUATO	46	21	19	27	23	16	15	13	2	3	6	9	5	6	5		3	3	3							46
SAN LUIS POTOSI	34	15	16	8	4	4	4	3	3	2	2		1	1	1		1	1	1			1				45
NUEVO LEON	29	31	22	19	10	18	14		25	2	7	1	4		7	17	1	3	3	1	11	4			3	41
CHIHUAHUA	31	4	3	10	6	3	7		8	1	3	16	2				1	1	2							36
ZACATECAS	30	18	16	13	5	13	6	1	3	1	1	1	1				1	1					1			36
TAMALUPAS	31	18	14	11	11	11	10		18	5	6	11	3	2	4	3	2	1	1			1				34
DURANGO	33	16	12	6	4	3	3	3	3	1	2	1	1			1	1	1	2							33
YUCATAN	21	11	19	12	3		5			5	1		1	1	1		1	1	1					1		33
COAHUILA	28	23	10	14	9	15	14		15		4	4	3		2	7	3	1	1		2	1	1			31
TLAXCALA	12		4	10	6	4	2			2	2	25	1		1											31
MORELOS	25	17	8	6	8	2	2	8		2	3		3	6	2		1	1	1							31
SINALOA	18	14	12	6	12	6	4	1	6	1	3		2	3	3		2	1	1							18
NAYARIT	18	10	2	9	6	8	3		5	2	1		1	1	1		1	1	1							18
QUERETARO	17	2	6	8	4	6	5	6	1	4	2	9	2	3	2		1	1	1							18
TABASCO	17	13	6	12	9		7	7		6			2	1	1		1	1	1	1						17
DISTRITO FEDERAL	16	15	10	15	14	1	11		6	9	14		14	12	11	14	14	11	8							16
CAMPECHE	11	3	3	4	2		3			4	1		2	2	2		1						1	1		11
AGUASCALIENTES	8	9	9	6	1	5	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1							11
COLIMA	10	5	7	5	5	4	4	2			2		2	1	2				1							10
QUINTANA ROO	9	7	4	7	5		4	1		7	3		3	3	3		1	2	2					3		9
BAJA CALIFORNIA	5	5	4	4	4		4		3		5		4	4		4	2		3							5
BAJA CALIFORNIA SUR	5	2	3	3	3		2	2	1	2	1		2	2					1							5
Total de Municipios	1,103	605	480	470	334	236	211	158	135	127	120	117	106	91	84	67	60	59	57	14	13	8	6	5	3	1,386

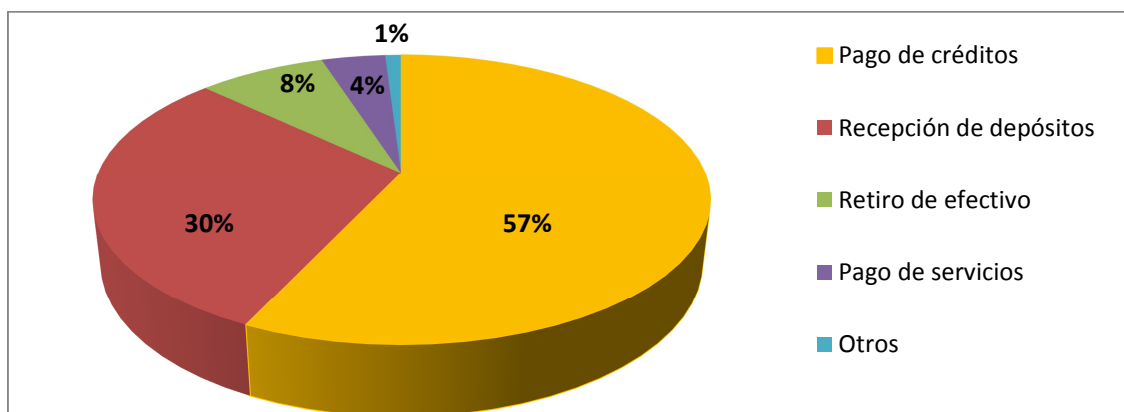
FUENTE: CNBV

Ahora bien, la legislación autoriza una amplia gama de servicios a ofrecer. El monto de las 31.9 millones de operaciones realizadas en conjunto a través de corresponsales en el primer semestre de 2012 asciende, según la CNBV, a 46.8 mil millones de pesos.

Dichas transacciones se concentraron en la recepción de dinero para el establecimiento, ya sea por pago de créditos (57%) o por depósitos (30%). El 78% de las operaciones referentes a pago de créditos se concentran en dos bancos: Bancomer y Compartamos, lo cual puede entenderse en función de que el primero goza de una alianza con grupo Walmart, el cual le permite realizar la recepción de una gran cantidad de dinero en numerosos establecimientos de la cadena; en cuanto a Compartamos la facilidad que ofrece a sus clientes de trasladarse a una tienda de

conveniencia más próxima a una sucursal para realizar la recepción de pequeños y numerosos pagos de microcréditos podría explicar la concentración de esas operaciones.

Gráfica 2 Principales operaciones realizadas por corresponsales en México



FUENTE: CNBV

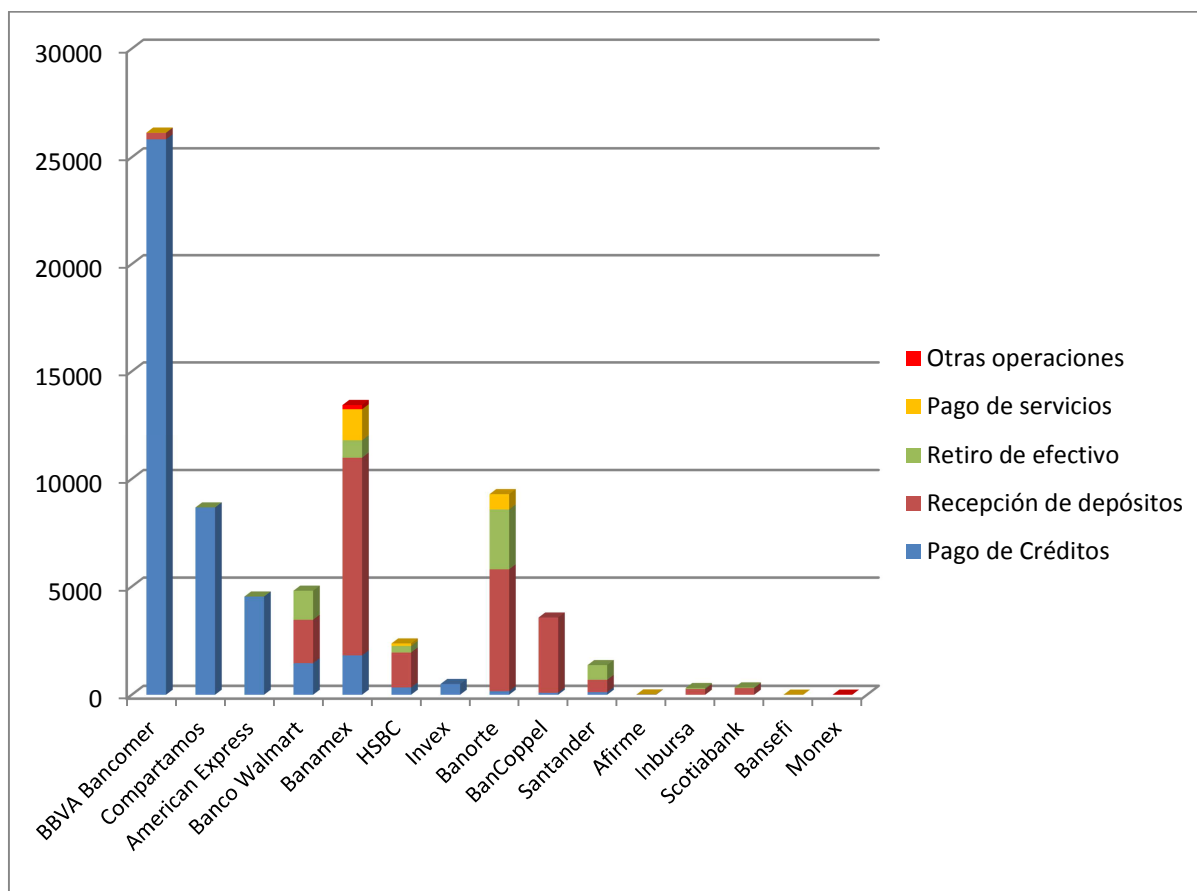
Aunque las operaciones autorizadas son diversas, las transacciones se han concentrado en el pago de créditos y recepción de depósitos, lo cual significa que los corresponsales no presentan graves problemas de liquidez en las operaciones de retiro de efectivo y que deben ser cuidadosos con los mecanismos de protección contra la inseguridad que existe en el país.

Cuadro 10 Operaciones realizadas en 2011 por institución financiera

	Pago de Créditos	Recepción de depósitos	Retiro de efectivo	Pago de servicios	Otras operaciones	Total
BBVA Bancomer	25824	301	-	10	-	26135
Compartamos	8688	-	-	-	-	8688
American Express	4539	-	-	-	-	4539
Banco Walmart	1459	2007	1341	-	-	4807
Banamex	1821	9158	802	1475	195	13451
HSBC	337	1615	298	121	-	2371
Invex	497	-	-	-	-	497
Banorte	165	5676	2753	706	-	9300
BanCoppel	90	3479	-	-	-	3569
Santander	122	568	679	-	-	1369
Afirme	12	1	1	1	-	15
Inbursa	-	265	46	-	-	311
Scotiabank	-	311	27	-	-	338
Bansefi	-	1	1	1	-	3
Monex	-	-	-	-	1	1
Total	43554	23382	5948	2314	196	75394

FUENTE: CNBV

Gráfica 3 Operaciones realizadas por institución financiera en 2011



FUENTE: CNBV

Los corresponsales no solo han sido utilizados para captar efectivo para los bancos, también lo han hecho para el retiro de efectivo, en ese aspecto Banamex, BanCoppel y Banorte han realizado la mayor cantidad de transacciones.

Un ejemplo de corresponsales utilizados para la dispersión de recursos y realizado con personas de bajos ingresos es el programa “Oportunidades” operado por BANSEFI, el cual busca su desarrollo mediante la entrega de apoyo económico a la población en pobreza extrema. Dicho programa trata de llegar a utilizarla red de 23,000 tiendas de abasto en comunidades marginadas DICONSA para la dispersión del dinero.¹⁹

La alianza entre BANSEFI y DICONSA busca dar acceso a servicios financieros a población donde éstos escasean o no existen. Para brindar el servicio se equipa a las tiendas con Terminales Punto de Venta y se otorga a los usuarios tarjetas bancarias además se cuenta con el registro de su huella digital para verificar su identidad.

¹⁹ SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, *Corresponsales bancarios en tiendas Diconsa*, septiembre de 2010, en: www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%2520Seminario%2520Corresponsales.

Este banco de desarrollo reporta que para octubre de 2012 ya se han habilitado 297 corresponsales bancarios autorizados por la CNBV y cerca de 8 millones de tarjetas bancarias para beneficiarios de los programas sociales, principalmente al programa Oportunidades.²⁰

En cuanto a las comisiones que actualmente se cobran por operaciones realizadas por corresponsales encontramos que la mayor parte de las instituciones bancarias ha decidido brindar el servicio de manera gratuita para el cliente, en especial cuando se trata de depósitos. Otras instituciones como Banamex han impuesto comisiones de alrededor de \$5.00 por transacciones como depósitos, retiros y transferencias. Una tercera manera de manejar las comisiones es como lo hace Bansefi en el programa “Oportunidades”, anteriormente descrito, donde con el fin de incentivar el ahorro se otorga el servicio gratuito por depósitos y se limitan los retiros y consultas de saldo mediante el establecimiento de una operación gratuita al mes y en caso de requerir más cobra \$5.00 por consulta de saldo, \$10.00 por retiro de efectivo y \$12.00 por pago de servicios.

En cuanto a la forma de contratación, observamos que la mayoría de los bancos ha decidido contratar por cuenta propia con grandes cadenas, de esta manera se beneficia al tener mediante un solo contrato de comisión mercantil a varios establecimientos reconocidos por el público que le sirvan como corresponsal. Sin embargo, otros han optado por la figura del administrador de corresponsales, ejemplo de ello es Compartamos quien ha contratado a la administradora “YASTAS”, por medio de la cual ha logrado integrar a más de 1,200 pequeños negocios a octubre de 2012 con el fin de ofrecer a sectores populares alternativas convenientes de pago.²¹ Es de resaltar este caso, pues en él observamos que se está explorando el llegar a las personas pobres a través de negocios que se encuentran más cercanos a ellos y que salen del esquema que han manejado los otros bancos con las cadenas comerciales.

Los establecimientos que fungen como corresponsales no tienen limitación en la legislación para contratar con varios bancos a la vez, la ley no considera la exclusividad. Actualmente observamos que si hay comercios que sirven a varias instituciones financieras, quien más contratos firmados con diversos bancos es Telecomm.

Por la protección al usuario todavía hay mucho que hacer puesto que la información que se brinda al cliente es mayormente con el propósito de promover el uso del servicio del corresponsal que el informarle sobre derechos, comisiones y procedimientos para levantar quejas, reclamaciones y la resolución de las mismas.

²⁰ MONTAÑO FERNÁNDEZ, Carlos. *Inclusión Financiera Plena*, BANSEFI, en: <http://www.bansefi.gob.mx/sectahorrocredpop/patmir/boletin/Paginas/InclusionFinPlena.aspx>

²¹ GRUPO COMPARTAMOS, *Resultados al tercer trimestre de 2012*, en: <http://www.compartamos.com>

V. Estudio de caso: Brasil

5.1 La regulación en Brasil

Desde 1973 el Banco Central de Brasil autoriza la figura de los corresponsales de banca, permitiendo a los bancos contratar a terceros para cobrar y procesar pagos a través de la Circular 220/1973.

Décadas más tarde en 1999 el Consejo Monetario Nacional amplía las actividades a realizar, entre ellas la apertura de cuentas y la administración de depósitos y retiros. Dicha autorización fue básicamente para que la banca estableciera corresponsales en aquellos municipios donde no hay presencia bancaria.

En 1999 se permitieron realizar más operaciones a los corresponsales, entre ellas el recibir y enviar solicitudes de apertura de cuentas, así como pagos y depósitos en cuentas de ahorro, de inversión y a la vista para los cuales se requería autorización previa del Banco Central de Brasil. Además se les autorizó recibir y enviar solicitudes de préstamo lo cual resulta muy interesante al disminuir aún más la distancia entre ofertante y cliente.

Un aspecto a resaltar es que las autorizaciones eran dadas para que se prestaran servicios financieros en municipios donde no había presencia alguna de bancos, ordenando que en caso de que se instalara una sucursal en la población, el corresponsal debería dejar sus funciones en 180 días. Con ello podemos observar el interés de lograr la inclusión financiera de los más pobres, sin embargo debido al poco éxito un año más tarde con la Resolución CMN 2.707/2000 se eliminaron las limitaciones a la actividad de los corresponsales.

La regulación que ha adoptado Brasil con respecto a los corresponsales permite que casi todos los establecimientos minoristas que cuenten con una caja registradora puedan desempeñarse como corresponsales. Debido al éxito tenido con el modelo de corresponsales en 2003 se permitió a través de las Resoluciones CMN 3.110/2003 y CMN 3.156/2003 que todos los tipos de instituciones financieras, incluidas las instituciones de microcrédito, ahora puedan contratar corresponsales. Además, con esas nuevas resoluciones se autoriza a todo tipo de establecimiento comercial o institución financiera puede ser corresponsal, asimismo que los corresponsales puedan recibir y enviar solicitudes de tarjeta de crédito y se les prohíbe a los corresponsales otorgar retiros de efectivo por transacciones de las que no haya recibido la autorización de la institución financiera.

En las resoluciones se retoma el Código de Protección al Consumidor y se responsabiliza a las instituciones financieras de cualquier servicio prestado por los corresponsales, así en cualquier fraude, robo, error, no confidencialidad de datos etc.

se hace responsable al intermediario financiero de resarcir las pérdidas, los daños y los perjuicios ocasionados al cliente, además de enfrentar cargos penales y civiles. También se exige hacer saber al cliente que se está tratando con un corresponsal por medio de un cartel.

Para que un comercio sea corresponsal debe tener un contrato con un banco, no puede autonombrarse y actuar como tal sin el consentimiento del intermediario financiero. (Ley 4595/1964, art. 44, párrafo 7).

Un aspecto muy importante a considerar, en especial cuando se trata de personas de bajos ingreso ya que son muy sensibles a ellas, son las comisiones cobradas. Al respecto el gobierno brasileño en la Resolución 3.518/2007 estableció reglas para la aplicación de comisiones por los servicios prestados a sus clientes por las entidades financieras reguladas. En ellas dice que las comisiones deben hacerse del conocimiento del cliente y sólo por servicios que el cliente haya solicitado, además éstos tienen el derecho de recibir de forma gratuita una vez al año en el mes de febrero un estado de cuenta en el que se detallan todas las comisiones que le han sido aplicadas en el año anterior.

Otra innovación importante es el que en 2008 se les permitiera a los corresponsales la realización de transferencias internacionales en nombre de una institución financiera, con un límite de hasta US\$3000 por transacción (Resolución CMN 3568/2008).

Finalmente en ese mismo año se elimina la autorización previa que se requería tener del Banco Central de Brasil para el establecimiento de una relación intermediario financiero-corresponsal, ahora sólo se limita a requerir el registro del nuevo corresponsal en el sistema de información del Banco Central de Brasil (Resolución CMN 3654/2008).

Actualmente las actividades que pueden hacer son:

- Recepción y remisión de solicitudes de aperturas de cuentas de depósito a la vista y a plazo. se han simplificado los requisitos para abrir una cuenta bancaria, no se solicita comprobante de ingresos, solamente se pide número de identificación contribuyente y un documento de identificación.
- Servicio de pagos entre cuentas de depósitos a la vista o a plazo, y pagos a fondos de inversión.
- Servicios de pagos de acuerdo con el convenio de prestación de servicios mantenido por el contratante según la reglamentación establecida.
- Ejecución activa o pasiva de órdenes de pago en nombre del contratante.
- Recepción de solicitudes de crédito.
- Análisis de crédito y de la base de clientes.
- Ejecución de servicios de cobranza.
- Otros servicios de control, como procesamiento de datos.

En cuanto a las medidas para evitar el lavado de dinero se ordena que los corresponsales de una región sean supervisados por una sucursal de algún intermediario financiero. Asimismo por medio de la Resolución CMN 2.953/2002 se

pide a los corresponsales examinar los documentos de identidad de cliente al abrir cuentas.

5.2 El éxito de los corresponsales

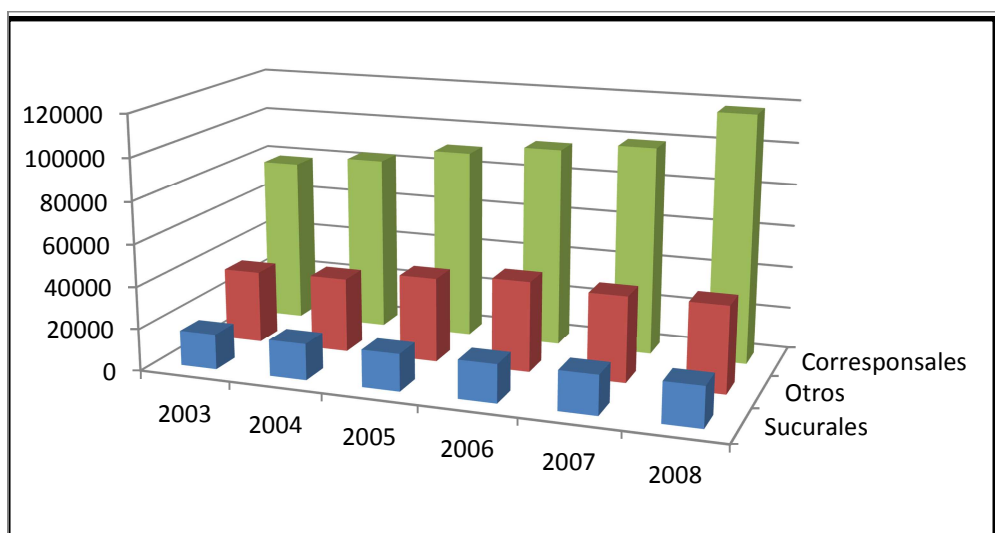
Lyman indica que “en Brasil los bancos han creado (...) ‘corresponsales de banca’: comerciantes locales, oficinas de correo y puestos de venta de lotería equipados con terminales de puntos de venta (POS) con lectores de tarjetas y de código de barras (los cuales) (...) ofrecen servicios financieros en las 1.600 municipalidades del país (un cuarto del total) que, siete años atrás, no tenían acceso a ningún punto de venta de estos servicios.”

Los bancos más representativos operando con corresponsales son: Caixa Economica Federal, Banco Postal (Bradesco), Lemon Bank y Banco Popular (Banco de Brasil).

En 2007 operaban en Brasil cerca de 100,000 corresponsales que es cuatro veces mayor al de cajeros automáticos y cinco veces mayor al número de sucursales bancarias tradicionales. Las operaciones más importantes en el país han sido: pago de servicios, depósitos y disposición de efectivo que en conjunto representan más de 72% del total.²²

El Banco Central de Brasil indica como han tomado importancia los corresponsales en los últimos años. En 2008 existían ya 117,831 corresponsales, cada uno cobra cerca de 157 dólares diarios por las transacciones realizadas.

Gráfica 4 Puntos de atención en Brasil



²² GARRIDO NOGUERA, Celso; GARCÍA MUÑOZ, Gerardo y MORALES GUERRERO, Roxana. (2011). “Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿solución al problema de acceso a servicios financieros?”. Análisis Económico, vol. XXVI, núm. 61, Universidad Autónoma Metropolitana, págs. 117-137

Puntos de atención	Sucursales	Otros	Corresponsales	Total
2003	16829	34423	78539	129791
2004	17260	35442	83396	136098
2005	17627	40097	90424	148148
2006	18087	42996	95234	156317
2007	18572	40788	99295	158655
2008	19013	41169	117831	178013

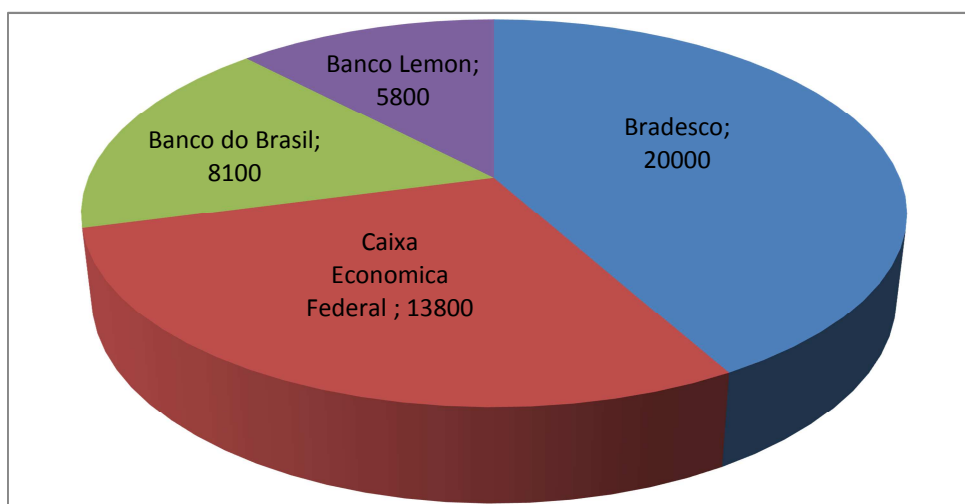
Fuente: Elaboración propia con datos del Departamento de Organización del Sistema Financiero del Banco Central de Brasil.

Cabe resaltar que existe una alta concentración de corresponsales por ciertos intermediarios financieros ya que son cuatro bancos los que utilizan 48,000 corresponsales.

El servicio Telecom en Brasil ha puesto en operación a partir de 2004 el sistema de corresponsalías, ya cuenta con más de mil establecimientos en su red, los cuales son en su mayoría pequeños comercios familiares. Las transacciones que normalmente realizan los corresponsales son la entrega de ayudas sociales a familias pobres.

La alianza Bradesco / Banco Postal Bradesco tiene 24,200 corresponsales, la estrategia para llegar a zonas rurales ha sido formar alianzas con oficinas postales en todo el país, de esta manera ha ganado 6,038 oficinas. Entre sus operaciones se encuentran la apertura de cuentas, depósitos, préstamos, etc.

Gráfica 5 Corresponsales por intermediario financiero en Brasil



Fuente: Elaboración propia con datos del Departamento de Organización del Sistema Financiero del Banco Central de Brasil.

En Brasil “la mayoría se especializa en la recepción de pagos de cuentas, que representa aproximadamente el 75% del total de transacciones de los agentes (el 47% de las cuales corresponde al pago de facturas de servicios públicos). Los retiros y depósitos representan el 12,6% y se dividen casi igualmente entre cuentas de ahorro y

cuentas corrientes (incluidas las cuentas simplificadas). Tan solo el 0,16% corresponde a apertura de cuentas, y el 7,3% corresponde a transferencias oficiales.”²³

“Los corresponsales comúnmente son establecimientos comerciales, aunque también pueden ser corresponsales las instituciones financieras. Los tipos más comunes de agentes que cobran pagos de cuentas son los supermercados (10%), las farmacias y droguerías (9,4%) y los puntos de venta de lotería (8,3%). Los distribuidores de automóviles son unos de los más comunes (21%) entre los agentes que se centran en la distribución de préstamos. En general, una diversidad de establecimientos comerciales actúa como corresponsales.”²⁴

Las principales quejas registradas versan en torno a las fallas y la lentitud de los sistemas que utilizan los corresponsales para comunicarse con la institución financiera y realizar las transacciones.

Cabe resaltar que la seguridad sigue siendo un tema trascendental ya que en ese mismo año los corresponsales reportan que el 41% fueron asaltados, y 27% sufrieron de robo interno.

Asimismo existen reportes acerca de comercios que ofrecieron transacciones y no eran realmente corresponsales de alguna institución financiera, por lo que se ocasionó pérdidas a los clientes.

²³BANCO CENTRAL DO BRASIL. (2009). “La banca sin sucursales y la protección del consumidor en Brasil,” Focus Notes, Washington, D.C.: CGAP, p. 8.

²⁴*Idem.*

Cuadro 11 Marco jurídico de los corresponsales en Brasil

Principal normatividad emitida	Instituciones financieras que pueden contratar un corresponsal	Requisitos para ser corresponsal	Actividades permitidas al corresponsal	Actividades no permitidas al corresponsal
<p>Ley 4595 (1964)</p> <p>Resoluciones de la Comisión Monetaria Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3110 (julio 2003) - 3156 (diciembre 2003) - 3654 (diciembre 2008) <p>y</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3954 (febrero 2011) <p>Código de Defensa del Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bancos múltiples, - Bancos comerciales, - Caja Económica Federal, - Bancos de inversión, - Sociedades de crédito, financiamiento e inversión, - Sociedades de crédito inmobiliario - Asociaciones de ahorro y préstamo <p>La institución financiera debe ser capaz de garantizar la integridad, confiabilidad, seguridad y confidencialidad de las transacciones realizadas por el corresponsal, así como el cumplimiento de la legislación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ser corporación, empresa o asociación definidas en la Ley N° 10.406, de 10 de enero 2002 (Código Civil). - Contar con certificación de la CMN que hace constar que se cuenta con capacidad técnica para brindar el servicio de acuerdo a lo establecido en la regulación, principalmente con el Código de Defensa del Consumidor (CDC). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y envío a la institución financiera de solicitudes para la apertura de cuentas de depósitos a vista, a plazo y de ahorro, así como de solicitudes de préstamos y financiación 2. Pagos a cuentas de depósitos a la vista, depósitos a plazo y ahorro, así como las aplicaciones y los reembolsos de fondos de inversión; 3. Ejecución activa o pasiva de los órdenes de pago a nombre de la institución bancaria 4. Análisis de crédito 5. Presentación y remisión de propuestas para emitir tarjetas de crédito; 6. Otros servicios de control, incluyendo el procesamiento de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer cargos, por iniciativa propia, de cualquier tarifa relacionada con la prestación de servicios. - Realizar la prestación de servicios en el establecimiento de la institución financiera.

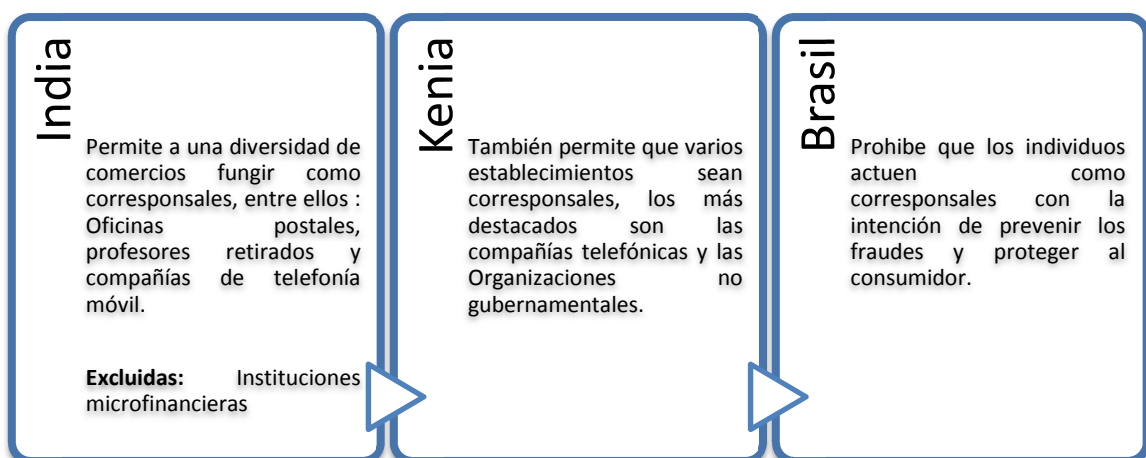
VI. Resultados

En general, el modelo de corresponsalías parece estar dirigida a una mayor eficiencia en costes, y no a la inclusión financiera de los segmentos desatendidos.

Las prácticas realizadas por instituciones de microfinanzas en cuanto al tema de corresponsalías giran en torno a los siguientes temas:

1. Quienes pueden contratar corresponsales. Al respecto la mayoría de los países han permitido inicialmente a los bancos el contratar corresponsales. Sin embargo, al observar el éxito que tienen para llegar a la población de bajos recursos han permitido que otras instituciones financieras se sumen. Con el propósito de evitar fraudes en su mayoría son instituciones reguladas.
2. Quienes pueden ser corresponsales. Al considerar cuáles pueden ser los comercios más adecuados para fungir como corresponsales los legisladores han tenido diferentes opiniones.

En algunos países se ha comenzado limitando la variedad de comercios que podrían ser corresponsales y las operaciones que podrían brindar, lo cual ha traído como consecuencia que algunos se sientan poco atraídos para utilizar este esquema. En otros países se ha considerado que la banca sin sucursales al ser transformativa, es decir que busca alcanzar nuevos clientes anteriormente sin servicios, debe aceptar todo tipo de comercios que decida ser corresponsal de algún intermediario financiero. Finalmente existe una tercera posición que se enfoca en establecer límites a las transacciones hechas y no al comercio, de esta manera fija montos máximos a pagos, depósitos y retiros.



No solo la figura jurídica a adoptar ha sido motivo de limitaciones, también lo es la localización de los corresponsales. En Brasil durante varias décadas la legislación solo autorizó a aquellos que se localizaban en poblaciones en donde no había sucursal bancaria e inmediatamente después de que alguno se establecía en el lugar el establecimiento comercial debía de dejar de fungir como corresponsal.

En otros países como en India se les ha limitado a estar localizados a una distancia menor de 30 kilómetros de una institución financiera.

Otro aspecto que se ha considerado es la “idoneidad” del agente revisando su historial crediticio y penal o incluso el nivel de alfabetización, edad del dueño o trabajadores, la capacidad técnica, entre otros.

3. Qué pueden hacer los corresponsales. La mayoría de los corresponsales tienen como función básica la de recibir depósitos a nombre de la institución financiera y la entrega de efectivo, al respecto es necesario establecer límites legales entre pagos minoristas, dinero electrónico y otros instrumentos de valor y depósitos bancarios.

Otra limitación constante en las regulaciones es la prohibición a la apertura de cuentas por parte del corresponsal y en las más laxas legislaciones el crear cuentas sin la presencia física de los clientes en el establecimiento.

4. Modelo de administración de los corresponsales. Para la delegación de funciones de los corresponsales existen tres maneras:

- a) Intermediario financiero maneja su propia red de corresponsales: en este modelo el intermediario cuenta con su propio personal dedicado al manejo de los corresponsales, además es dueño del canal por el cual se hacen las transacciones.
- b) Intermediario financiero maneja la red de corresponsales pero terceriza ciertas operaciones: En este modelo se contrata un administrador de corresponsales, sin embargo el intermediario es quien asume todos los riesgos y es dueño del canal de distribución.
- c) Intermediario financiero delega completamente la función de administrar a un tercero: Aquí también se contrata a un tercero para que convierta a aquellos comercios que forman parte de una red pre establecida. El corresponsal y el administrador o tercero comparten ciertos riesgos, además éste último es dueño del canal.

5. Exclusividades. Normalmente se adoptan políticas en contra de las exclusividades ya que se considera que los monopolios son en perjuicio del cliente porque podrían traer como consecuencia altas comisiones. Sin embargo hay quienes señalan que éstas pueden ser benéficas en un inicio con el propósito de incentivar a las

instituciones financieras a establecer corresponsales y en especial a dotarlos de la tecnología necesaria

6. Establecimiento de correctas cuotas o comisiones para los corresponsales considerando:

- Riesgo económico. Los corresponsales como una especie de caja o ventanilla de las entidades microfinancieras corren el peligro de sufrir asaltos, robos o fraudes ya que podrían manejar grandes cantidades de efectivo, por lo cual es necesario que dentro de la comisión cobrada se considere los costos de las medidas de seguridad a adoptar, mismas que resultan cuantiosas y las pérdidas que podría tener al sufrir cualquiera de estos delitos.
- Riesgo reputacional de las instituciones microfinancieras. La institución financiera puede sufrir un daño en su reputación en caso de que los corresponsales no tengan la suficiente liquidez para que los usuarios dispongan de efectivo o haya un mal servicio del personal, por lo cual se debe considerar los costos que tendría resarcir la imagen de la empresa y en especial la prevención de ello mediante la capacitación al corresponsal para prestar adecuadamente los servicios, cuyo costo puede recaer en cualquiera de las partes en el contrato de comisión.

La experiencia internacional muestra las dificultades para definir una que sea simultáneamente sostenible para la entidad microfinanciera, atractiva para los comerciantes que actúan como corresponsales y aceptable para los clientes.

La compensación que recibirán los corresponsales por los servicios que ofrecen debe tomar en consideración las tres funciones que realizan: “(i) ofrecer servicios al cliente, entre los que figuran el personal dedicado y la utilización de las instalaciones; (ii) asumir los riesgos de seguridad que entraña el mantenimiento físico del dinero (costo de los robos, inversiones para evitarlos, etc.); y (iii) ir de vez en cuando al banco para reequilibrar su liquidez entre el dinero en la caja y el dinero en la cuenta.”²⁵

Un problema al que se han enfrentado las instituciones financieras en algunos países son las cuestiones laborales. Los trabajadores de los corresponsales piden iguales condiciones de trabajo que los empleados de la institución aun cuando fueron contratados por el corresponsal o bien por alguna empresa de outsourcing. Este aspecto puede hacer que el modelo de corresponsalías se vuelva menos atractivo para los intermediarios financieros pues entre los grandes beneficios se encuentra el de reducir costos al realizar un terceras pequeñas operaciones por volumen, lo cual no se podría lograr si se tuvieran que pagar salarios y prestaciones a todos los trabajadores que se encuentran en los establecimientos comerciales. Por lo tanto, es tarea del corresponsal la de contemplar dentro de sus comisiones los salarios de sus trabajadores.

²⁵MAS, Ignacio. (2008). “Posibilidad de hacer (pequeños) depósitos y pagos en cualquier lugar”. *Enfoques* no. 45. Washington, D.C.: CGAP.

7. Medios para ofrecer servicios financieros a través de corresponsales. Los intermediarios financieros han optado por llegar a la gente de bajos ingresos por medio de agentes o corresponsales equipados con tecnología e identificando al cliente, principalmente para realizar retiros, de tres formas diferentes: a) mediante una tarjeta bancaria; b) por datos biométricos y c) por medio de nombre ofrecido por el sistema y una identificación oficial.

La población de bajos ingresos prefiere realizar sus pagos con dinero en efectivo, ello se debe primordialmente a la carencia que han sufrido de servicios financieros formales en donde las tarjetas bancarias no existen. Sin embargo, se ha demostrado que esta misma población no rechaza el uso de la tecnología como medio de pago, por ejemplo en Kenia y Filipinas se usa ya la transferencia de fondos a través de la telefonía móvil y en Brasil y Perú los cobros y depósitos hechos en corresponsales con tarjetas visa o mastercard ha tenido gran éxito.

En cuanto a la telefonía móvil encontramos que ésta puede utilizarse de tres maneras para brindar servicios financieros: a) medio para micropagos (comercio móvil), esto se hace ligando los teléfonos a cuentas bancarias con el propósito de pagar pequeñas sumas, es decir hacen la función de una tarjeta. b) como dinero electrónico, las personas cargan cierta cantidad de dinero virtual que utilizan en establecimientos asociados para reembolsar un préstamo o realizar pagos por bienes adquiridos y, c) como canal bancario, los clientes realizan depósitos a sus cuentas de teléfonos celulares y con ellos tienen saldo para realizar llamadas o bien para tener ciertos servicios financieros como realizar pagos y transferencias.

Los Sistemas de puntos de venta (POS por sus siglas en inglés) han facilitado la realización de transacciones, pueden utilizarse con POS pequeños comercios, el teléfono móvil.

8. Protección eficaz para los consumidores. Se requieren mecanismos sencillos que den respuesta a cada una de las preguntas, quejas y reclamaciones que los usuarios tengan en lo concerniente al uso de corresponsales. En la mayoría de los casos éstas se atienden presentándose en la matriz o sucursal más cercana, sin embargo no debemos olvidar que los clientes de bajos ingresos deciden acudir a un corresponsal debido a que la sucursal del intermediario financiero no se encuentra cercana, por lo que el tener que acudir a presentar una queja o aclaración y estar al pendiente de ellas puede resultar difícil para el cliente. Lo más conveniente ha sido brindar atención mediante un call center, pues el cliente puede comunicarse en cualquier momento y a un menor costo para conocer el estado de su trámite.

En varios países como en Brasil se ha tratado de proteger al cliente a través de la figura del ombudsman de servicios financieros quien se encarga de vigilar el seguimiento y la correspondiente resolución de las reclamaciones hechas contra los corresponsales por diversas causas como fraudes, falta de liquidez, errores en saldos, etc. asimismo se encarga de supervisar se haya hecho la debida reparación de daño en los casos en que los hubiere.

Es importante señalar que en muchos países la normatividad indica que los intermediarios financieros son responsables por los actos y transacciones que realizan los corresponsales. Brasil en el afán de proteger al cliente incluyó en el Código General de Protección de los Consumidores, la frase “y en las instalaciones donde se presten sus servicios”. De esta manera las transacciones hechas en sucursal o en corresponsal tienen el mismo nivel de importancia y deben ser atendidas igual en caso de controversia.

Además se debe exigir transparencia de precios al informar cliente sobre el precio final de la transacción a realizar, especificando cuánto es por la comisión al corresponsal.

En la protección al consumidor también es necesario asegurar la seguridad y privacidad de sus datos.

9. Supervisión eficaz. Se refiere a las medidas de lucha contra el lavado de dinero, al respecto los órganos de gobierno dedicados a la supervisión se enfocan en autorizar a un corresponsal o bien en llevar el registro de ellos. También se han adoptado medidas que exigen la debida verificación de la identidad del usuario, especialmente cuando se trata de apertura de cuentas.

Las instituciones financieras deben fijar mecanismos para detectar y dar seguimiento a transacciones sospechosas.

VII. Conclusiones y recomendaciones

La reglamentación es sin duda fundamental pues delimita el actuar legal de las instituciones financieras. La experiencia internacional ha demostrado que en la reglamentación se debe considerar, con el propósito de asegurar el éxito y la sostenibilidad de los servicios financieros ofrecidos por corresponsales. Proponemos una modificación a la Circular Única para Entidades de Ahorro y Crédito Popular que contemple lo siguiente:

1. Quienes pueden contratar corresponsales. Recordando que muchos países han iniciado su experiencia con el tema de corresponsales con bancos como lo ha hecho también México y que posteriormente permiten a otros intermediarios financieros hacerlo de forma exitosa y logrando una mayor inclusión financiera, proponemos que se permita a las instituciones de microfinanzas reguladas, es decir aquellas que adoptan las figuras jurídicas de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM - regulada), Sociedades Financieras Populares (SOFIPO) y Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO).
2. Quienes pueden ser corresponsales. Al respecto podría aceptarse que cualquier comercio sea corresponsal, sin embargo es necesario remarcar que no todas las instituciones microfinancieras ni los pequeños comercios que podrían fungir como sus corresponsales se encuentran en posibilidad de realizar una inversión de capital con el propósito de adquirir el equipo necesario para operar bajo este esquema. La infraestructura para establecer el modelo de corresponsalías como la compra de licencias o creación de programas de software, la emisión de tarjetas y adquisición de las terminales para su lectura, equipos de captura de datos biométricos, capacitación de personal y provisión de seguridad pueden resultar demasiado costosos.

Una posible forma de superar la falta de financiamiento para el establecimiento de corresponsales de instituciones microfinancieras es mediante los programas gubernamentales ofrecidos mediante NAFIN y PRONAFIN.

3. Qué pueden hacer los corresponsales. Por protección al cliente la mayoría de los países lo hacen fijando montos máximos a las operaciones. En México se podría hacer lo mismo que en ellos, particularmente considerando que los montos que manejan las instituciones de microfinanzas no son muy grandes.

Un aspecto que debe quedar claro en el contrato de comisión mercantil es el de quién asume el riesgo residual, es decir aquel que es producto de una transacción no autorizada.

4. Exclusividades. Las exclusividades pueden entorpecer el objetivo que se busca con los corresponsales, la inclusión financiera, ello debido a que las comisiones pueden

resultar muy altas. Al respecto sería mejor continuar como lo ha venido ejerciendo la banca tradicional pudiendo contratar varias instituciones con un mismo comerciante, pues de esta manera sería más provechoso para el pequeño establecimiento al realizar un gran número de operaciones con una baja comisión.

5. Establecimiento de correctas cuotas o comisiones: La experiencia internacional indica que no es correcto fijar topes a los precios por los servicios realizados, sino que éstos se deben establecer analizando los costos y la capacidad que tendría el cliente de pagarlos, por lo tanto en México debe seguirse ese ejemplo.
6. Medios para ofrecer servicios financieros a través de corresponsales. El uso la tecnologías es de gran utilidad para brindar servicios financieros a los clientes de instituciones microfinancieras ya que facilitan el procesamiento de un gran volumen de pequeñas transacciones.

El teléfono celular ha demostrado ser un canal exitoso para lograr la inclusión financiera de la población en zonas rurales. Los operadores de redes móviles se ven atraídos por las comisiones que cobran por mensajes de texto y por operaciones, ingresos provenientes de los saldos de dinero electrónico.

La telefonía móvil está creciendo rápidamente y con una buena cobertura geográfica de la población. En marzo de 2010 la telefonía móvil en México alcanzó alrededor de 95.4 millones de usuarios en el país lo cual significa que el 85% de la población cuenta con una línea.²⁶

En consecuencia, en México las instituciones microfinancieras podrían prestar servicios financieros a través de este medio, algunas limitaciones a las que se podrían enfrentar es la falta de señal que asegure la recepción llamadas y mensajes y fundamentalmente el la falta de capacidad de muchas microfinancieras para operar con grandes cantidades de transacciones en tiempo real.

Podría establecerse la apertura de cuentas en una sucursal de la institución financiera y a partir de allí utilizar la tecnología móvil para brindar servicios al cliente como conocer si un crédito fue aprobado, operaciones y saldos y en algunos casos realizar transferencias con simples mensajes de texto.

Al respecto también tendría que estudiarse la legislación en cuanto a banca móvil, ya que en México como en muchos países, la normatividad relativa a la telefonía celular como medio para brindar servicios financieros se encuentran en desarrollo.

7. Protección eficaz para los consumidores. Los clientes de las instituciones de microfinanzas son personas sencillas, una primera forma de dar protección al usuario es a través de la educación que brinde a sus clientes sobre el proceso que se realiza en cada transacción seguida de soluciones no complejas a sus preguntas, quejas y reclamaciones, éstas podrían presentarse y conocer su status por medio del teléfono celular.

²⁶ Dirección de Información Estadística de Mercados, COFETEL.

Igualmente que en otros países considero que es importante que las instituciones de microfinanzas se hagan obligados solidarios por las malas operaciones que realicen los corresponsales. Asimismo se debería retomar otras experiencias internacionales en cuanto a la información que se le brinda al cliente como es el caso de las comisiones mediante carteles que se pongan en el establecimiento comercial.

8. Supervisión eficaz. Es necesario se establezcan medidas de lucha contra el lavado de dinero, fraudes y cualquier otro delito que pudiera cometerse a través de un mal uso de los corresponsales. Para ello es necesario que la CNBV y las federaciones estén continuamente requiriendo a las instituciones de microfinanzas un reporte de los corresponsales que tienen, sus operaciones y seguimiento a quejas y reclamaciones.

Asimismo es importante la adopción de procesos para la identificación del cliente, ello puede hacerse mediante la identificación oficial acompañado de un código confidencial.

Fuentes de información

- BANCO CENTRAL DO BRASIL. (2009). “La banca sin sucursales y la protección del consumidor en Brasil,” *Focus Notes*, Washington, D.C.: CGAP
- BOLD, Chris. (2011). “Branchless Banking in Pakistan: A Laboratory for Innovation.” *Brief*. Washington, D.C.: CGAP.
- BRIX, Laura y Katharine MCKEE. (2009). “ConsumerProtection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance” *Enfoques* no. 60, Washington, DC: CGAP.
- CAPELO, María Cristina y María José CONTRERAS. *Corresponsales bancarios: cuando una mejor regulación tiene efectos positivos*, Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. <http://www.cidac.org/esp/uploads/1/IFinanciera.pdf>
- CLEMENTE, Lino. (2009). “Microfinanzas y políticas públicas: desempeño y propuestas para la acción en la República Bolivariana de Venezuela”, *Serie Financiamiento del desarrollo* no. 217, Santiago de Chile: CEPAL.
- COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/bancos/1160-corresponsales-bancarios>
- COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES. (2011). “Corresponsales bancarios. El papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos.” *Modelos de Negocio para inclusión financiera 1*. México.
- _____, Boletín estadístico de banca múltiple, junio 2010.
- _____, *Comunicado de prensa*, México D.F., a 16 de agosto de 2012
- _____, *Estadísticas sobre corresponsales en México*, en: <http://portafoliodeinformacion.cnbv.gob.mx/bm1/Paginas/infoper.aspx>
- _____, *Inclusión Financiera en México Retos y Oportunidades*, en [http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%20Seminario%20Corresponsales/D%C3%ADa%201%20-%202001%20-%20Carlos%20Serrano%20\(CNBV\)%20-20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20en%20M%C3%A9xico,%20retos%20y%20oportunidades.pdf](http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%20Seminario%20Corresponsales/D%C3%ADa%201%20-%202001%20-%20Carlos%20Serrano%20(CNBV)%20-20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20en%20M%C3%A9xico,%20retos%20y%20oportunidades.pdf)
- DIAS, Denise y Katharine MCKEE. (2010). “Protección de los consumidores de la banca sin sucursales: Objetivos de políticas y opciones de reglamentación”. *Enfoques* no 64. Washington, DC: CGAP
- FAZ, Xavier. (2010). Kenya, Brasil, Colombia: Modelos de Agentes y Corresponsalías, en <http://www.cgap.org/technology>.

- FLAMING Mark, Claudia MCKAY y Mark PICKENS. (2011). Agent management toolkit: Building a Viable Network of Branchless Banking Agents, Washington, DC: CGAP.
- GARRIDO NOGUERA, Celso; GARCÍA MUÑOZ, Gerardo y MORALES GUERRERO, Roxana. (2011). “Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿solución al problema de acceso a servicios financieros?”. *Análisis Económico*, vol. XXVI, núm. 61, Universidad Autónoma Metropolitana, págs. 117-137
- GRUPO COMPARTAMOS, Resultados al tercer trimestre de 2012, en: <http://www.compartamos.com>
- HEIMANN, Ursula y coautores. (2009). *Inclusión Financiera – Mapa Estratégico de Inclusión Financiera: Una herramienta de Análisis*.
- ISERN, Jennifer, David PORTEOUS, Raul HERNÁNDEZ-COSS, y Chinyere EGWUAGU. (2005). “Reglamentación contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo: repercusiones para los proveedores de servicios financieros que sirven a personas de bajos ingresos”. *Enfoques* no. 29. Washington, D.C.: CGAP.
- IVATURY, Gautam. (2006) “Utilización de tecnología para crear sistemas financieros inclusivos”, *Enfoques* no. 32, Washington, D.C: CGAP.
- IVATURY, Gautam e Ignacio MAS. (2008). “Las primeras experiencias con la banca sin sucursales”. *Enfoques* no 46. Washington, DC: CGAP.
- KABIR Kumar, Claudia MCKAY y Sarah ROTMAN. (2010). “Microfinanzas y banca móvil: La situación hasta el momento”. *Enfoques* no 62. Washington, DC: CGAP.
- KUMAR, Anjali, Adam PARSONS y Eduardo URDAPILLETA. (2006) *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*. Washington, D.C., Banco Mundial.
- LEÓN TOVAR, Soyla. (2004) *Contratos Mercantiles*, 2ª ed., Editorial Oxford, México.
- LYMAN, Timothy, Gautam IVATURY y Stefan STASCHEN. (2006). “Empleo de agentes en la banca sin sucursales para los pobres: beneficios, riesgos y reglamentación”. *Enfoques* no 36. Washington, DC: CGAP.
- LYMAN Timothy R., Mark PICKENS y David PORTEOUS. (2008). “Reglamentación de la banca transformativa sin sucursales: Teléfonos móviles y otras tecnologías utilizadas para aumentar el acceso al financiamiento”. *Enfoques* no 43. Washington, DC: CGAP/DFID.
- MARTÍN ENRÍQUEZ, Álvaro, Esther RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ y Verónica LÓPEZ SABATER. (2011). *Servicios financieros móviles para instituciones microfinancieras en Perú*, Fundación Afi, Madrid, España.

- MARTINEZ, Meritxell, y Claudia MCKAY. (2011). "Emerging Lessons of Public Funders in Branchless Banking." *Focus Note 72*. Washington, D.C.: CGAP.
- MAS, Ignacio. (2008). "Posibilidad de hacer (pequeños) depósitos y pagos en cualquier lugar". *Enfoques* no.45. Washington, D.C.: CGAP.
- MAS, Ignacio y Hannah SIEDEK. (2008). "Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas". *Enfoques* no. 47. Washington, D.C.: CGAP.
- MAS, Ignacio. (2008). "Realizing the Potential of Branchless Banking: Challenges Ahead". *Enfoques* no 50. Washington, DC: CGAP.
- MONTAÑO FERNÁNDEZ, Carlos. Inclusión Financiera Plena, BANSEFI, en: <http://www.bansefi.gob.mx/sectahorrocredpop/patmir/boletin/Paginas/InclusionFinPlena.aspx>
- MORAWCZYNSKI, Olga y Mark PICKENS. (2009). "Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Usage and Impact of M-PESA". *Reseña*. Washington, DC: CGAP
- SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, *Corresponsales bancarios en tiendas Diconsa*, septiembre de 2010, en: www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%2520Seminaro%2520Corresponsales
- SIEDEK, Hannah. (2008). "Extending Financial Services with Banking Agents." *Brief*. Washington, D.C.: CGAP.
- TARAZI, Michael y Paul BRELOFF. (2011). "Regulating Banking Agents." *Focus Note 68*. Washington, D.C.: CGAP

Legislación

Brasil

- Ley 4595 de 1964
- Código de Defensa del Consumidor
- Resolución de la Comisión Monetaria Nacional no. 3110 de julio 2003.
- Resolución de la Comisión Monetaria Nacional no. 3156 de diciembre 2003.
- Resolución de la Comisión Monetaria Nacional no. 3654 de diciembre 2008.
- Resolución de la Comisión Monetaria Nacional no. 3954 de febrero 2011.

Colombia

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Decreto 2233 de julio de 2006.

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Decreto 1121 de marzo de 2009.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Decreto 2555 de julio 2010.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Decreto 3594 de septiembre de 2010.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Decreto 4810 de diciembre de 2010.

Kenya

- The Microfinance Act (No. 19 de 2006)

México

- Código de comercio
- Ley de Ahorro y Crédito Popular
- Ley de Instituciones de Crédito
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito “Circular única de bancos”
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Organismos de Integración a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular “Circular Única de Ahorro y Crédito Popular.”

Perú

- Resolución SBS N° 775-2008
- Resolución SBS N° 2108-2011