



# Regulación para Corresponsales Financieros: Un medio para impulsar la Inclusión Financiera

Idis Villalta<sup>1</sup>

## Introducción

La inclusión financiera ha permitido que estratos poblacionales de bajos recursos, identificados como la base de la pirámide poblacional, hayan sido bancarizados en un marco que incluye el acceso, el uso y la calidad de una variedad de servicios financieros.

Los corresponsales financieros o bancarios son un medio o canal por el cual puede cerrarse la brecha que existe en la actualidad para que dicha población acceda a servicios financieros, incrementando puntos de atención a bajo costos.

En El Salvador, el Banco Central de Reserva, por medio del Comité de Normas, ha aprobado dos generaciones de Normativas que establecen las disposiciones para que las

entidades establezcan relaciones contractuales e implementen la figura de corresponsales financieros y la de administradores de corresponsales financieros.

El objetivo de este documento es presentar un breve resumen del contenido de las Normas aprobadas por el Comité de Normas y sobre la experiencia de Guatemala, México, Perú y Colombia en el tema.

## I. Antecedentes

En los últimos años, muchos países han incluido dentro de sus políticas públicas el impulso de una política de inclusión financiera, con la cual se pretende mejorar la calidad de vida de la población así como fomentar el crecimiento económico. Lo anterior se lograría permitiendo que aquellas personas o empresas que no han tenido oportunidad de acceder a productos y servicios financieros, ya sea por obstáculos geográficos o por formar parte del sector informal, puedan contar con oportunidades de ahorro o de créditos que les permitirían realizar nuevas actividades y/o proyectos para elevar su calidad de vida.

La inclusión financiera puede definirse, de acuerdo al “Center for Financial Inclusion”, como “un estado en el que todas las personas pueden tener acceso a una gama amplia de servicios financieros de calidad, proporcionados a precios

asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes”.

La implementación de una política de inclusión financiera puede traer consigo los siguientes beneficios:

- Contribuir al desarrollo económico y social, mejorando las condiciones de vida de las personas y potenciando la actividad de la micro y pequeña empresa.
- Incorporar segmentos de la población excluidos del sistema financiero.
- Garantizar el acceso a los servicios financieros en condiciones adecuadas, utilizando instrumentos más eficientes, más confiables, modernos y con menores costos.
- Desarrollar un sistema financiero más equitativo, transparente, desarrollado y competitivo.

La inclusión financiera implica que la población tenga acceso, entre otros, a servicios y productos financieros tales como: cuentas de ahorro y corrientes, préstamos, pólizas de micro seguros y cotizaciones previsionales. Esto conlleva a la elaboración de estrategias de educación financiera, así como al fomento del desarrollo de políticas de protección al consumidor de servicios financieros.

<sup>1</sup> Senior del Departamento de Normas del Sistema Financiero.

Los sistemas financieros incluyentes, de igual manera, contribuyen a reducir la desigualdad de ingresos y respaldan el crecimiento económico, teniendo en cuenta que ampliar el acceso a servicios financieros plantea un enorme potencial de desarrollo de los hogares, lo que conllevaría a una reducción de la pobreza y vulnerabilidad de amplios sectores de la población.

De acuerdo con la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) y la práctica en algunos países, la inclusión financiera se fomenta a través de tres dimensiones:

- **Acceso:** Consiste en brindar la infraestructura adecuada para que las personas se acerquen a una Institución Financiera formal, como por ejemplo agencias, ATMs, corresponsales financieros y nuevas tecnologías (tarjetas prepagadas, celulares e internet).
- **Uso:** Se refiere a la disponibilidad y facilidad de proveer y utilizar productos financieros por parte de la población, es decir, la utilización de cuentas de ahorro, créditos, seguros, entre otros; incluyendo productos de microahorro, microseguros, microcréditos, así como la utilización de las cuentas de ahorro para recibir remesas, subsidios del gobierno u otro tipo de transferencia.
- **Calidad:** Consiste en brindar servicios financieros con

eficiencia y eficacia. Dicha dimensión se relaciona con la protección al consumidor, transparencia, educación financiera y otras acciones que fomenten servicios de calidad para la población.

## II. Inclusión Financiera en El Salvador

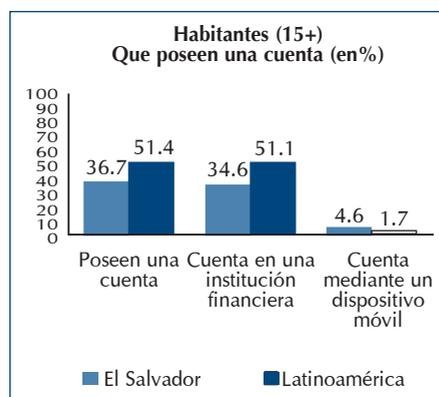
De acuerdo con el Global Findex del Banco Mundial, en el año 2014, aproximadamente 2,000 millones de personas a nivel mundial no poseen una cuenta bancaria. Por otra parte, tres cuartos de los pobres del mundo carecen de una cuenta bancaria, no solo por su pobreza, sino también debido a los costos, la distancia de traslado y el papeleo que necesita.

Asimismo, un estudio del “Consultative Group to Assist the Poor

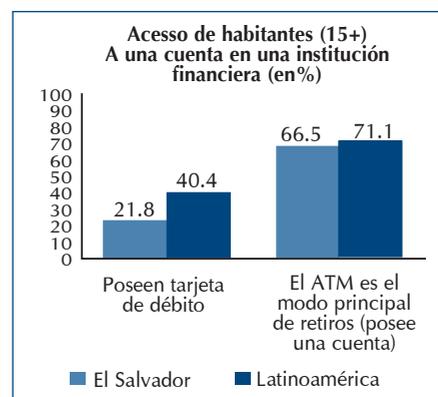
– El Salvador” (CGAP-El Salvador) indica que en el año 2009 “(...) solo entre el 30% y el 40% de la población adulta posee cuenta bancaria, y menos de la mitad de dicha población tiene acceso a servicios financieros formales. El país carece de políticas y estrategias sobre acceso al sistema financiero formal y la coordinación entre los organismos gubernamentales pertinentes es mínima”.

En El Salvador, alrededor del 35% de la población adulta posee una cuenta de ahorro en una institución financiera. Además, según el Global Findex del Banco Mundial (2014), el 22 % posee una tarjeta de débito, de los cuales únicamente el 14% efectuaron operaciones de depósitos durante el 2014. Por otra parte, aproximadamente un 17 % de la población ha obtenido un crédito de una institución financiera.

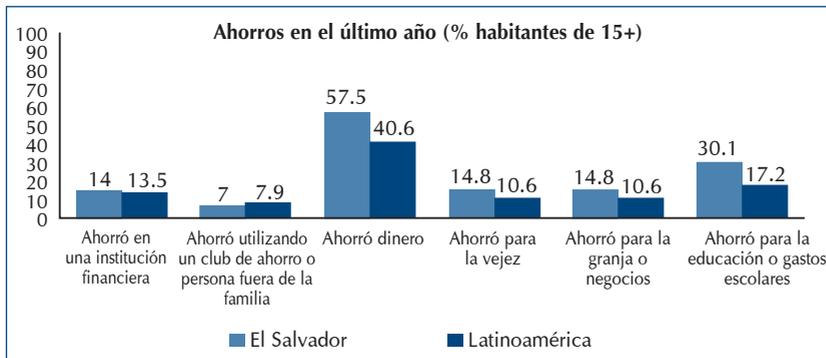
Gráfico No. 1



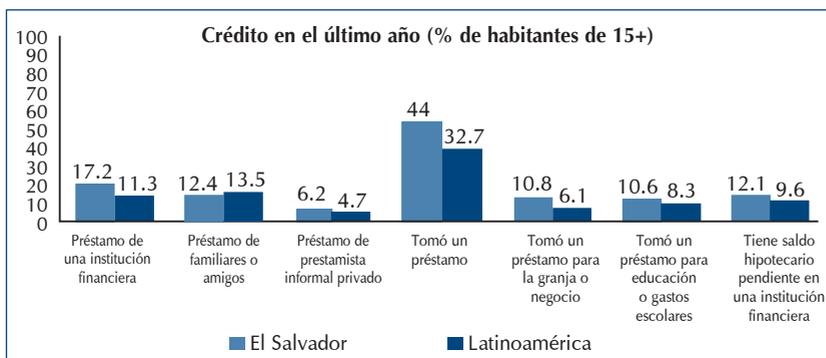
Fuente: Global Findex del Banco Mundial 2014



Fuente: Global Findex del Banco Mundial 2014



Fuente: Global Findex del Banco Mundial 2014



Fuente: Global Findex del Banco Mundial 2014

Con el objetivo de fortalecer el marco legal y regulatorio existente, así como la promoción de la inclusión financiera dentro del sector público y de la sociedad civil, el Gobierno de El Salvador, a través del Presidente del Banco Central de Reserva, manifestó su interés en que la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de Estados Unidos (OTA) apoye el desarrollo de un Proyecto de Inclusión Financiera.

En octubre de 2011 se inició la Asesoría de la OTA, cuya asistencia técnica promovería el incremento del nivel de inclusión financiera en el país y desarrollaría

el marco legal y regulatorio vinculado al tema para alcanzar. Entre los aspectos abordados destacan los siguientes:

- a) Diseño y apoyo al desarrollo de una política pública que promueva la inclusión financiera;
- b) Diseño y ejecución de una estrategia que permita la implementación de la política pública de inclusión financiera;
- c) Diseño, desarrollo e implementación de una metodología de monitoreo de los niveles de inclusión financiera nacional

(incluye indicadores de seguimiento y herramientas de medición); y

- d) Asesoría en la creación y/o modificación del marco legal y regulatorio aplicable a las entidades financieras, el cual se vincula con la inclusión financiera.

En diciembre de 2011, el Banco Central en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero, el Banco Multisectorial de Inversiones (actualmente BANDESAL) y el PNUD firmaron un Memorando de Entendimiento con el objetivo de diseñar y aprobar el marco regulatorio y de supervisión para los servicios financieros móviles.

Dicho marco regulatorio y de supervisión propiciará la neutralidad y permitirá el desarrollo adecuado de diferentes modelos de negocio, aprovechando la infraestructura existente del sector financiero y de telecomunicaciones, de manera que permita la inclusión financiera de amplios segmentos de la población que actualmente no acceden a servicios financieros.

Resultado de lo anterior, se han elaborado propuestas de Normas relacionadas con los siguientes temas:

- a) Normas Técnicas para la Administración de Sistemas de Pagos Móviles (incorporada en proyecto de Ley de Inclusión Financiera).

- b) Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios Financieros por medio de Telefonía Móvil (elaboración de nueva propuesta).
- c) Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios Financieros por medio de Agentes Financieros (nueva propuesta aprobada).

Posteriormente, el Banco Central de Reserva recibió otras Asistencias Técnicas, las cuales recomendaron la elaboración de una Ley de Inclusión Financiera y el diseño de las Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios por Medio de Corresponsales Financieros.

Así, el Banco Central de Reserva, en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero, elaboró un proyecto de Ley para facilitar la inclusión financiera, el cual pretendía propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes de las entidades financieras, a través de ciertas regulaciones mínimas como las siguientes:

- Requisitos de constitución, autorización, operación, capital, garantías y causas de revocatoria de las Sociedades Proveedoras de dinero electrónico;

- Requisitos que deben cumplir los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito para proveer dinero electrónico y las consecuencias legales de incumplirlos;
- Dinero Electrónico, su generación, su utilización y las Entidades que lo podrían proveer;
- La contratación de depósitos de ahorro y la apertura de la respectiva cuenta por medio de procedimientos simplificados de contratación, para fomentar la bancarización en el país entre las personas excluidas del sistema financiero.

Dicho proyecto de Ley recibió iniciativa de Ley por parte de la Asamblea Legislativa en junio de 2014.

Asimismo, el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero elaboraron las Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios por medio de Corresponsales Financieros, las cuales fueron aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva en junio del 2013. Una segunda generación de las mismas fue aprobada en marzo de 2015, tema que se abordará en acápite posteriores.

### III. CORRESPONSALES FINANCIEROS

Un canal que permite impulsar la Inclusión Financiera es la figura de Corresponsales Financieros, cuya finalidad es incentivar el incremento de puntos de distribución de servicios financieros, representando una alternativa flexible, de alta penetración y bajo costo para el oferente de servicios financieros, en beneficio del usuario final.

Además, las exigencias de la globalización hacen que las instituciones financieras busquen nuevas formas de operar y así poder abarcar la mayor cantidad de mercado, manteniendo la fidelidad de los clientes actuales e incorporando nuevos clientes, por medio de diversas estrategias, de una forma ordenada, eficiente y rentable.

Bajo estas consideraciones, la importancia del grado de penetración bancaria cobra mayor relevancia. Expertos en materia financiera coinciden en indicar que la falta de acceso a los servicios financieros se explica principalmente por un problema de oferta, pues los modelos de negocio usados tradicionalmente por las entidades financieras en los países en desarrollo son inadecuados e ineficientes.

Por tal motivo, para resolver este problema de oferta ha sido necesario desarrollar modelos de



negocio de distribución de servicios eficientes y a bajo costo, que permitan servir de forma rentable a segmentos de la población de bajos ingresos, surgiendo así la figura de Corresponsal Bancario, No Bancario o Financiero.

El Corresponsal Bancario es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con un banco con el objeto de ofrecer a nombre y por cuenta de éste, servicios financieros a sus clientes. Su función es sustituir a una sucursal bancaria en aquellos lugares donde el establecimiento de ésta es incosteable para las entidades bancarias.

En otras palabras, cuando hay oferentes interesados en brindar servicios en comunidades pequeñas, pero no es rentable establecer una sucursal bancaria en esos lugares, la figura de Corresponsal Bancario puede servir como un agente de enlace entre la demanda y la oferta. Dichos corresponsales juegan un papel importante en la consolidación de la inclusión financiera, ya que constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera, al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población a la banca tradicional.

En efecto, la escasez de puntos de atención a clientes se ha identificado como uno de los aspectos que limitan la bancarización, problema que se agrava en las áreas rurales. El objetivo de los Corresponsales Bancarios es lograr la extensión del número de puntos de atención a clientes, mediante el aumento de canales no tradicionales, autorizando a las entidades bancarias y crediticias a prestar servicios financieros a través de entidades no bancarias, como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros.

La figura de Corresponsales Financieros o bancarios trae consigo beneficios tanto para el público en general como para los mismos establecimientos comerciales que suscriben contratos con las entidades financieras.

Entre los beneficios al público se encuentra la posibilidad de ofrecer un modelo de negocio rentable que brinde a distintos estratos poblacionales la oportunidad de tener acceso al pago de servicios, créditos y cheques; realizar depósitos, transferencias de recursos; y otras operaciones como retiros de efectivo y apertura de cuentas bancarias de Baja Transaccionalidad.

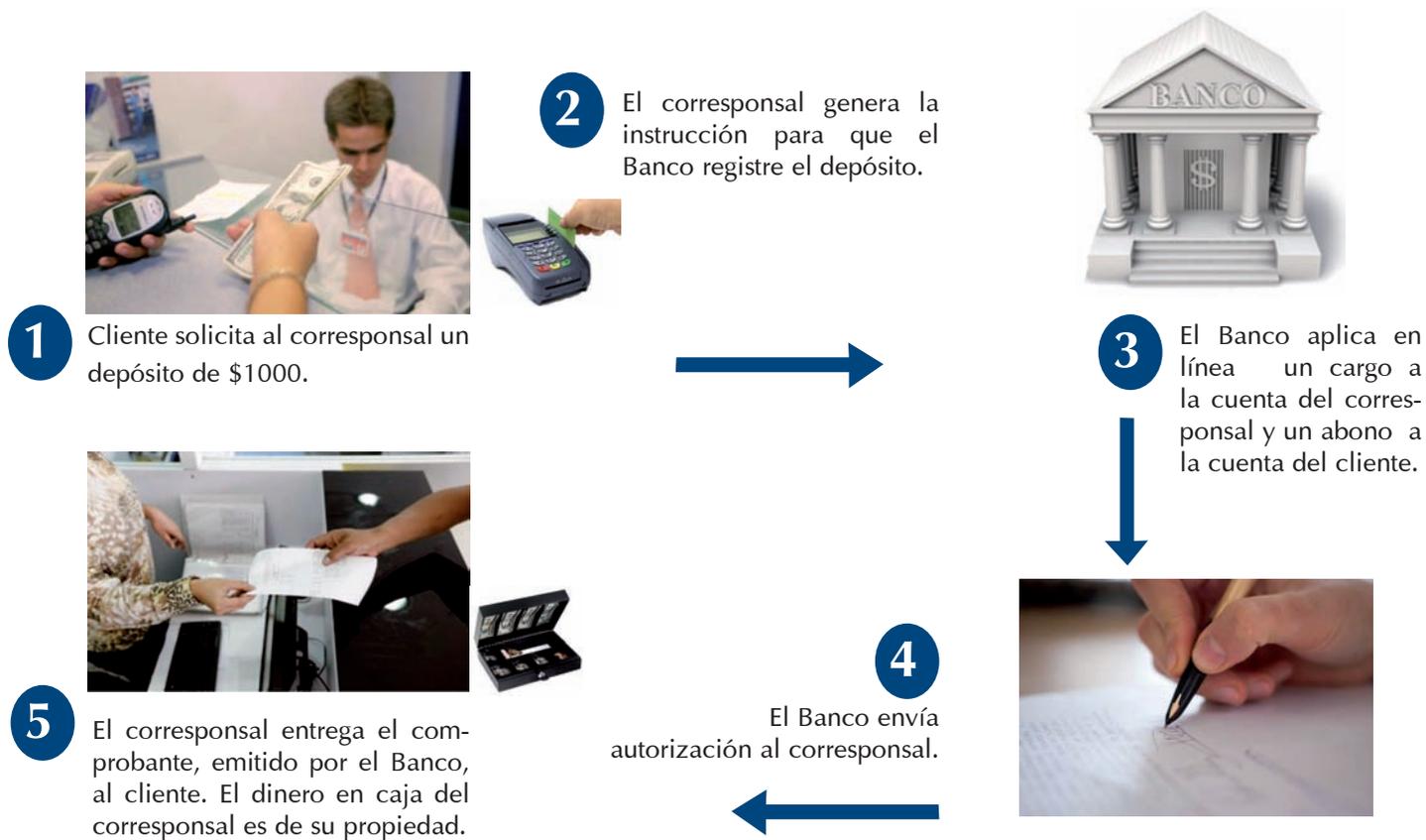
Adicionalmente, los Corresponsales son atendidos generalmente

por personas que gozan de la confianza de la población que vive en su localidad o comunidad, motivándoles a realizar sus operaciones bancarias.

Por otra parte, los establecimientos comerciales que operan como Corresponsales Bancarios adquieren ventajas y beneficios adicionales a los ingresos que pudieran percibir por parte de las entidades financieras como comisión por las operaciones que realicen, entre los que podrían mencionarse los siguientes:

- Incremento del número de personas que frecuentan el establecimiento comercial para realizar sus operaciones bancarias, quienes adicionalmente podrían adquirir algún producto o servicio.
- El establecimiento se podrá distinguir de la competencia mediante la oferta de productos financieros.
- A los clientes les resultará conveniente contar con un Corresponsal Bancario en su localidad para realizar operaciones bancarias, ya que permite ahorrar tiempo y dinero.

Esquema No. 1  
Funcionamiento de Corresponsales Financieros



## IV. EXPERIENCIA INTERNACIONAL

Esta figura se ha ido implementando en varios países, por lo que se han revisado como experiencia internacional los marcos regulatorios elaborados en Guatemala, México, Perú y Colombia.

### A. GUATEMALA<sup>2</sup>

**Aprobación de Esquemas.** El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, deberá aprobar el esquema para la prestación de servicios a través de agentes bancarios. Para el efecto deberá sustentarse en un estudio que contenga el análisis

y evaluación de su viabilidad y alineación con la estrategia del banco.

**Aprobación y envío de Modelo Operativo.** El modelo operativo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces, y remitido a la Superintendencia de Bancos.

<sup>2</sup> Anexo a la Resolución JM-65-2010 “Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios”



### **Avisos y envío de información.**

Los bancos deberán comunicar por escrito a la Superintendencia de Bancos la apertura, traslado y clausura de los Corresponsales Bancarios.

### **Operaciones y servicios permitidos:**

- a) Recibir depósitos y atender retiros de cuentas de depósitos de ahorro y cuentas de depósitos monetarios previamente constituidas en el banco contratante.
- b) Efectuar cobros por cuenta ajena que se dispongan en el contrato.
- c) Recepción y envío de transferencias de fondos.
- d) Recibir pagos de préstamos otorgados por el banco contratante.
- e) Otras operaciones y servicios que los bancos pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

**Registro de operaciones.** Las operaciones que sean realizadas por medio de los agentes bancarios deberán ser registradas en tiempo real en los sistemas del banco; es decir, operación por operación en el momento en que se realizan.

**Responsabilidad.** Los bancos serán directamente responsables de las operaciones que realicen y los servicios que presten los agentes bancarios por cuenta propia. Consecuentemente, los comprobantes de dichas operaciones y servicios que se entreguen a los usuarios o clientes deberán incluir la anotación siguiente:

*“El Banco (denominación social del banco contratante) es responsable por las operaciones realizadas y por los servicios prestados, por cuenta de éste, por el agente bancario (denominación social, razón social o nombre comercial del agente bancario)”.*

### **Obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos; y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.**

Ante las operaciones y servicios que presten los agentes bancarios, los respectivos bancos contratantes serán los responsables directos del cumplimiento de las obligaciones que les impone la Normativa contra el lavado de dinero y otros activos, para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así como otras disposiciones dictadas en esas materias.

### **Consultas de saldos de cuentas.**

El agente bancario no podrá tener acceso a la información relativa a los saldos de las cuentas de depósitos de los cuentahabientes. La

consulta de saldos de cuentas de depósitos podrá efectuarse únicamente por el cuentahabiente.

**Información al Público.** Los bancos deberán mantener en las instalaciones de los agentes bancarios y en un lugar visible al público, su identificación y el anuncio de las operaciones y servicios que realizan por medio de los mismos. Además, deberán informar al público, por los medios que estimen conveniente, la clausura del agente bancario de que se trate.

### **Selección de los agentes bancarios.**

Para efectos de la selección de los agentes bancarios, los bancos deberán realizar los estudios de evaluación de aspectos asociados con el negocio o actividad del agente, las características del canal de distribución, el entorno geográfico, entre otros. Además, deberá incluir elementos relacionados con los riesgos de reputación, operación, lavado de dinero u otros activos, así como las medidas que se tomarán para mitigar tales riesgos. Dicho estudio deberá constar por escrito e incluir el resultado de la investigación de idoneidad del agente que se contrate.

**Requisitos.** Los bancos podrán suscribir contratos, en los términos a que se refiere este reglamento, únicamente con personas que reúnan los requisitos mínimos siguientes:

- a) Acreditación que garantiza ser persona solvente e idónea.

- b) Estar inscrito en el Registro Mercantil.
- c) Estar inscrito en el Registro Tributario Unificado.
- d) Acreditar que el negocio tiene por los menos un año de operación.

**Impedimentos.** Tienen impedimentos para actuar como agentes bancarios:

- a) Los menores de edad.
- b) Los que sean deudores morosos.
- c) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad.
- d) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos.
- e) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

## B. MÉXICO<sup>3</sup>

**Autorización.** Las instituciones podrán contratar a terceros, incluyendo a otras instituciones o entidades financieras nacionales o extranjeras, para la prestación de servicios necesarios para su operación, así como comisiones para

realizar las operaciones permitidas. Las instituciones requerirán la autorización de la Comisión para celebrar comisiones mercantiles que tengan por objeto ejecutar las operaciones permitidas por Ley.

**Operaciones.** Las Instituciones podrán celebrar contratos de comisión mercantil con terceros que actúen en todo momento a nombre y por cuenta de aquéllas para la realización de las operaciones siguientes:

- a) Pagos de servicios en efectivo, con cargo a tarjetas de crédito, de débito o prepagadas bancarias, o bien, con cheques librados a cargo de la institución comitente.
- b) Retiros de efectivo efectuados por el propio cliente titular de la cuenta bancaria respectiva o por las personas autorizadas, incluidas las cuentas móviles y tarjetas prepagadas bancarias.
- c) Depósitos en efectivo o con cheque librado a cargo de la Institución comitente, en cuentas propias o de terceros, incluidas tarjetas prepagadas bancarias.
- d) Pagos de créditos en efectivo a favor de la propia institución o de otra, con cargo a tarjetas de

crédito, de débito o prepagadas bancarias, o bien con cheque.

- e) Consultas de saldos y movimientos de cuentas bancarias, incluidas las cuentas móviles y tarjetas prepagadas bancarias.

**Confidencialidad.** Las instituciones deberán cuidar en todo momento que las personas que les proporcionen los servicios guarden la debida confidencialidad de la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios celebradas con sus clientes, así como la relativa a estos últimos, en caso de tener acceso a ella.

**Riesgos.** Contar con un informe que especifique los procesos operativos o de administración de bases de datos y sistemas informáticos de la Institución que sean objeto de los servicios o comisiones a contratar, así como los criterios y procedimientos para seleccionar al tercero.

Dichos criterios y procedimientos estarán orientados a evaluar la experiencia, capacidad técnica y recursos humanos del tercero que se contrate para prestar el servicio con niveles adecuados de desempeño, confiabilidad y seguridad, así como los efectos que pudieran producirse en una o más operaciones que realice la institución.

<sup>3</sup> Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito. Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005 y modificaciones.

Título V, Capítulo XI. Publicadas en el



**Requisitos para ser agentes.** Las instituciones no podrán celebrar los contratos de comisión mercantil a que se refiere la presente sección con las personas siguientes:

- a) Entidades financieras.
- b) Personas cuyo objeto principal sea la realización de las actividades a que se refiere el Art. 81-A de la Ley General de Organización y de Actividades de Auxiliares del Crédito de dicho país.
- c) Instituciones de asistencia privada y demás sociedades o asociaciones que se dediquen al otorgamiento de préstamos con garantía prendaria, incluyendo las comúnmente denominadas “casas de empeño”.

#### C. PERÚ<sup>4</sup>

**Uso de locales compartidos.** Las empresas podrán compartir locales para la prestación de las operaciones y servicios autorizados. Esta facultad incluye la posibilidad de pactar contratos de ventanillas y de arrendamiento de espacios, entre otras modalidades.

**Operaciones.** Se podrán realizar mediante cajeros corresponsales las siguientes operaciones:

- a) Cobranza de créditos
- b) Retiro de dinero

- c) Depósitos en efectivo en cuentas propias o de terceros
- d) Apertura y cierre de cuentas básicas
- e) Pago de servicios y cobranzas en general

**Registro de operaciones.** La empresa deberá contar con información del número y monto de transacciones realizadas, por tipo de servicio prestado a través de cada cajero corresponsal, así como monitorear el efectivo cumplimiento y otras medidas prudenciales establecidas según el caso.

**Riesgos operativos.** La empresa deberá establecer límites para la prestación de los servicios que se acuerden a través de los cajeros corresponsales. Dichos límites deberán ser prudentes y estar en relación con el movimiento de efectivo propio del operador; también deberán ser establecidos por persona y por tipo de transacción, de ser el caso.

La empresa deberá proporcionar manuales operativos a los cajeros corresponsales que sean necesarios para la adecuada prestación de servicios a los clientes, los cuales deberán incluir los límites operativos fijados. Asimismo se deberán implementar medidas que controlen el riesgo operacional, estableciendo en el contrato las responsabilidades que serán asumidas por el cajero corresponsal frente a la empresa.

**Capacitación.** La empresa deberá proporcionar la debida capacitación a los cajeros corresponsales para desarrollar adecuadamente las operaciones y servicios acordados, la cual debe incluir al menos los aspectos referidos a la adecuada identificación y atención de los clientes, confidencialidad de la información y secreto bancario.

**Requisitos.** El operador de servicios, persona natural o jurídica con la que se suscriba el contrato de cajero corresponsal, deberá contar con las siguientes características:

- No haber sido clasificado, en su condición de deudor, en las categorías de deficiente, dudoso o pérdida en el sistema financiero, de conformidad con la regulación vigente, al momento de suscribir el contrato de cajero corresponsal. Esta condición deberá mantenerse mientras dure la relación contractual.
- Contar con establecimientos comerciales que atiendan al público, propios o de terceros, que cuenten con la infraestructura física y recursos humanos adecuados para la prestación de los servicios en condiciones de seguridad.

<sup>4</sup> Resolución S.B.S. No. 6285-2013 “Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, Uso de Locales Compartidos, Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales”

## D. COLOMBIA<sup>5</sup>

**Contratos con corresponsales.** Las entidades vigiladas deberán enviar a la Superintendencia Financiera de Colombia, de forma previa a su celebración, los modelos de contratos con los corresponsales para su aprobación, así como cualquier modificación a los mismos, junto con la siguiente información:

- a) Descripción de las características técnicas de los terminales con los cuales operará.
- b) Infraestructura de comunicaciones que soportará la red de corresponsales.
- c) Medidas de seguridad que protegerán la información de las operaciones realizadas.
- d) Recursos dispuestos para la operación de los centros de administración, monitoreo y soporte.
- e) Descripción del proceso adoptado por la entidad vigilada para la identificación y autenticación del cliente a través del corresponsal.
- f) Procedimiento adoptado para el registro y conservación de la información de las operaciones realizadas.
- g) Identificación de los riesgos operativos asociados a la prestación del servicio a través del

corresponsal y las medidas adoptadas para su mitigación.

**Información a los clientes y usuarios.** Las entidades vigiladas deberán diseñar una estrategia que le permita informar a los clientes y usuarios las características del servicio prestado a través de los corresponsales, las operaciones realizadas a través de éstos, las medidas de seguridad que deben tomar para su realización y los medios a través de los cuales podrá comunicar a la entidad vigilada cualquier falla o irregularidad en la prestación del servicio.

**Documentación.** En materia de documentación, las entidades deben cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual deberá contener por menos lo siguiente: fecha, hora, cuenta(s), número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario. En los casos de operaciones que obedecen a convenios, se dejará constancia del costo al que se refiere el presente numeral, cuando ello sea posible.
- Velar por que los órganos de control incluyan en sus informes la evaluación acerca del cumplimiento de los procedimientos, controles

y seguridades establecidos por la entidad; así como el cumplimiento de las normas vigentes, para la prestación de los servicios a los clientes y usuarios a través de los diferentes canales de distribución.

- Conservar todos los soportes y documentos donde se hayan establecido los compromisos, tanto de las entidades como de sus clientes, así como las condiciones bajo las cuales éstas prestarán sus servicios. Se debe dejar evidencia documentada de que los clientes las han conocido y aceptado.
- Dicha información deberá ser conservada por lo menos por dos (2) años, contados a partir de la fecha de terminación de la relación contractual o en caso de que la información sea objeto o soporte de una reclamación o queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
- Llevar un registro de las consultas realizadas por los funcionarios de la entidad sobre la información confidencial de los clientes, que contenga al menos lo siguiente: identificación del funcionario que realizó la consulta, canal utilizado, identificación del equipo,

<sup>5</sup> Decretos 2672 del 2013, y 2233 del 2006. Capítulo XV del Título I de la Circular Básica Jurídica.

fecha y hora. En desarrollo de lo anterior, se deberán establecer mecanismos que restrinjan el acceso a dicha información, para que solo pueda ser usada por el personal que lo requiera en función de su trabajo.

**Riesgos.** Antes de la celebración del contrato con el corresponsal, los establecimientos de crédito deben identificar los riesgos que conlleva la prestación de sus servicios a través de este canal. Una vez identificados los riesgos, debe iniciarse su gestión con el propósito de mitigarlos. Asimismo, deben ajustar sus manuales de funciones, manuales de procesos y procedimientos, planes estratégicos, planes de continuidad del negocio, planes de contingencia y mapas de riesgo.

## V. DESARROLLO DE LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) aprobó en mayo de 2010 las “Normas para la Apertura, Funcionamiento y Cierre de Agencias” (NPB1-14), las cuales entraron en vigencia a partir del 1 de junio de 2010. El objeto de estas Normas es establecer el procedimiento que deben cumplir las entidades financieras para la

apertura, funcionamiento y cierre de agencias del país.

Las Normas antes mencionadas incluía la figura de Comercio Afiliado, definida como:

*“Las sociedades mercantiles legalmente establecidas que suscriban contrato con las entidades bancarias, ya sea para que estas últimas presten servicios dentro de sus instalaciones o para que las primeras puedan recibir pagos de bajos montos de tarjeta de crédito, así como de cuotas de préstamos, a través de una terminal POS (Point of Sale) o una interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos, de conformidad a las políticas de cada entidad”.*

Con la anterior figura se buscaba que el público tuviera fácil acceso para realizar sus pagos de tarjetas de crédito y de préstamos, ya que las entidades bancarias suscribieron contratos con una sociedad mercantil especializada que, por medio de cadena de farmacias o supermercados y ferreterías, brindaban dicho servicio.

Con la aprobación de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, se instituyó el sistema de supervisión y regulación del sistema financiero en El Salvador. Asimismo se otorgó la facultad de regulación al Banco Central de Reserva, a

través de su Comité de Normas. Dicho Comité es el encargado de la aprobación del marco normativo técnico que regula el sistema financiero de El Salvador.

Derivado de lo anterior y considerando las recomendaciones de los organismos internacionales, se incorporó en el Plan de Normas la elaboración de las Normas Técnicas para la Prestación de Operaciones y Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01), mismas que fueron aprobadas en junio de 2013. Los aspectos más importantes contemplados en estas Normas son los siguientes:

### No Objeción:

Las entidades interesadas en actuar por medio de Corresponsales Financieros deben adoptar dicha decisión por medio de un acuerdo de la Junta Directiva o del Consejo de Administración de la entidad, debiendo presentar a la SSF para su debida autorización lo siguiente:

- Copia del acuerdo del Órgano Director;
- Estrategia de negocio;
- Modelo operativo;
- Modelo de Contrato;
- Manual para Corresponsales Financieros;
- La descripción del hardware y software, diagrama técnico del

envío y recepción de información, seguridad informática a implementar;

- Planes de continuidad de negocio;
- Programa de Capacitación para los Corresponsales Financieros; y
- Lineamientos operativos para prestación de los servicios por Corresponsales Financieros.

### Modelo operativo de negocio:

El modelo operativo de negocio deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Sistema de registro de las transacciones y operaciones;
- Gestión de los riesgos asociados: Lavado de Dinero, Tecnológico, Operativo;
- Tipo de operaciones y servicios que se prestarán;
- Límites máximos de monto por operación y número de transacciones, de acuerdo al volumen de negocio esperado, ubicación y riesgo asociado;
- Perfil de Corresponsales Financieros;
- Medios estandarizados de identificación de clientes y usuarios en los Corresponsales Financieros; y
- Garantía de atención clientes y usuarios, incluyendo dotación de recursos financieros al Corresponsal Financiero.

### Contrato de Corresponsalía Financiera:

El contenido mínimo del contrato de Corresponsalía Financiera para prestar servicios y realizar operaciones por cuenta y a nombre de la entidad que se establece en la normativa es el siguiente:

- Indicación expresa que el Corresponsal Financiero actúa en nombre y representación de la entidad supervisada;
- Disposiciones sobre administración del efectivo y forma de cubrir riesgos relacionados al manejo de éste;
- Medidas que la entidad requerirá e implementará en el Corresponsal Financiero para la prevención de Lavado de Dinero y Otros Activos, y Financiamiento al Terrorismo; Obligaciones del CF de entregar soporte de transacción realizada; y mantener reserva y confidencialidad sobre información del cliente;
- Horario de atención al público;
- Plazo del contrato;
- Obligación de la entidad de capacitar al Corresponsal Financiero o establecer los mecanismos de capacitación para que éste preste adecuadamente los servicios acordados;
- Medidas de seguridad y disponibilidad de RRHH del CF;
- Operaciones para las que está facultado el Corresponsal Financiero;

- Cláusulas de suspensión y terminación de prestación de servicios por medio del Corresponsal Financiero, así como sus consecuencias jurídicas;
- Obligaciones económicas entre las partes contratantes; y
- Responsabilidades y prohibiciones del Corresponsal Financiero.

### Contenido mínimo del Manual para Corresponsales Financieros:

- Procedimientos para la identificación, registro de los clientes, así como lo relacionado con el principio “conoce a tu cliente”;
- Conceptos básicos y descripción de operaciones y servicios autorizados;
- Procedimientos para la realización de operaciones y prestación de servicios;
- Especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y
- Mecanismos para la solución de problemas.

### Responsabilidades de la entidad financiera que utiliza Corresponsales como canal:

- Asume completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados a través de sus Corresponsales Financieros;
- Responsabilidad de que los Corresponsales Financieros

cuenten con la debida idoneidad, infraestructura física, técnica y de recursos humanos adecuada;

- Proveer a sus Corresponsales Financieros de tecnología de información de uso exclusivo, documentación, soporte, capacitación y medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente las operaciones y servicios acordados. Las entidades interesadas en contratar un Corresponsal Financiero que se encuentra operando con otra entidad, deberá verificar la capacidad técnica y operativa para atender volumen adicional y demostrar a la Superintendencia el resultado de dicho análisis;
- Responsables de la confidencialidad de la información, incluida la información sujeta a reserva o secreto bancario según las leyes aplicables;
- Si un Corresponsal Financiero deja de cumplir con características consideradas para su contratación, las entidades darán por terminado el contrato y deben comunicarlo a la Superintendencia del Sistema Financiero en cinco (5) días.

### Supervisión:

La normativa menciona que la SSF podrá realizar supervisión de las operaciones y servicios que las entidades ofrezcan a sus

clientes y usuarios por medio de Corresponsales Financieros.

### Operaciones y Servicios permitidos:

La entidad podrá efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios a través de Corresponsales Financieros:

- Colecturía de servicios públicos y privados;
- Desembolsos y pagos en efectivo por operaciones de crédito;
- Retiros o abonos en efectivo en cuentas de depósito;
- Transferencias locales de fondos; y
- Pagos de transferencias del exterior.

Las operaciones deben efectuarse a través de terminales electrónicas conectadas en línea con las plataformas tecnológicas de la entidad. Asimismo se debe generar un comprobante que permita verificar que ésta se completó exitosamente, incluyendo: número de referencia que asocie al cliente o usuario, fecha, hora, tipo y monto de la transacción, nombre del Corresponsal Financiero y de la entidad respectiva.

Las Entidades deben monitorear de manera permanente el cumplimiento de las obligaciones de sus Corresponsales Financieros, así como establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención de lavado de dinero.

Por otra parte, deben contar con información del número y monto de las operaciones realizadas, por tipo de producto, monitoreando además el cumplimiento de los límites y otras medidas prudenciales que se hayan establecido, e identificando posibles operaciones irregulares o sospechosas.

### Prohibiciones de la entidad al Corresponsal Financiero:

La entidad debe incluir en los contratos las siguientes prohibiciones:

- Ceder el contrato total o parcialmente;
- Prestar servicios financieros por cuenta propia;
- Realizar operaciones fuera de los límites establecidos;
- Subcontratar la prestación de operaciones y servicios; y
- Realizar a nombre de la entidad servicios no pactados.

### Prohibiciones para la Entidad:

Las Entidades no podrán obligar a sus Corresponsales Financieros a suscribir contratos de exclusividad para la prestación de las operaciones y servicios.

La normativa incorpora una disposición transitoria para los casos en los que alguna entidad mantenga un contrato con al menos una sociedad mercantil legalmente establecida, para que reciba pagos

de bajos montos de tarjeta de crédito o de cuotas de préstamos por una interface en línea. Dicha medida transitoria establece un plazo máximo de un mes a partir de la vigencia de las Normas para presentar a la Superintendencia un plan de adecuación, a fin de que éstas operen como corresponsales financieros en un plazo máximo de seis meses después de la entrada en vigencia de las mismas.

La normativa también contempla que el auditor interno opine sobre el cumplimiento de las obligaciones reguladas en la misma y sobre las políticas para gestionar los riesgos asociados a la contratación de Corresponsales Financieros.

Además deberá informar a la Superintendencia del Sistema Financiero de cualquier presunto incumplimiento.

Posteriormente, se observó que la figura o servicio que prestan las sociedades mercantiles que reciben pagos de bajo valor no podían migrar a la figura de corresponsales financieros, ya que su modelo de negocio no se asemeja a las disposiciones contenidas en las NASF-01, no lográndose el objetivo perseguido por dichas Normas, que consistía en que estas sociedades se transformarían en Corresponsales Financieros para un ordenamiento del mercado financiero.

Se realizó investigación sobre experiencia internacional de países como México, Perú y Paraguay, observándose que existe la figura de administradores de corresponsales financieros, los cuales pueden definirse como una entidad que integra, administra y opera redes de corresponsales para ponerlas a disposición de los intermediarios financieros, o entidades financieras en general, la cual coexiste con la de corresponsales financieros.

A continuación se presentan las funciones de un administrador de corresponsales financieros:

### Funciones de un Administrador de Corresponsales

- Identificar y seleccionar agentes apropiados.
- Recursos humanos: capacitación y esquemas de incentivos.
- Soporte técnico y atención a emergencias.
- Asesoría en mercadotecnia.
- Control de riesgos y aseguramiento de la rentabilidad.
- Equilibrar las necesidades liquidas de su red (Fondo Común).
- Seguimiento y resolución de disputas legales.

Al incorporar la figura de administrador de corresponsales financieros, las entidades financieras

tendrían la opción de realizar operaciones por medio de corresponsales directos e indirectos,

presentando a continuación los modelos de negocio que operan bajo estas figuras:



Corresponsales Directos	Corresponsales Indirectos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Control y manejo del desarrollo de la red.</li><li>• Conocimiento de los agentes.</li><li>• Control de los sistemas de información de Mayor costo para establecer capacidad interna y desarrollo de sistemas.</li><li>• Mayor costo para establecer capacidad interna y desarrollo de sistemas.</li><li>• Crecimiento lento de la red de agentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor enfoque en las ventajas comparativas.</li><li>• Mayor capacidad interna y desarrollo de la red a menor costo.</li><li>• Mayor experiencia y especialización.</li><li>• Menor control de la red.</li><li>• Menor control en la captura de datos.</li><li>• Menores ingresos al tener que pagarle a un administrador.</li></ul>

Derivado de lo anterior se considerará conveniente la elaboración de una segunda generación de normativas, encaminadas a regular la prestación de servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros por parte de Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, para darle un mayor impulso a la inclusión financiera.

Como resultado, en marzo de 2015 el Comité de Normas del Banco Central aprobó las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), derogando las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01).

Estas nuevas Normas simplifican los requisitos para la No Objeción que la Superintendencia del Sistema Financiero emite para que

se puedan prestar ciertos servicios y productos financieros a través de Corresponsales Financieros, o a través de una red de Corresponsales Financieros gestionada por un Administrador. Esto permite que aquellas entidades que deseen operar a través de este canal cuenten con la No Objeción de la SSF en un tiempo más corto.

Por otra parte, contemplan que, para seguridad y resguardo de los clientes finales, toda la responsabilidad por los servicios brindados a través de este canal seguirá siendo de la entidad bancaria con quien el cliente final lleva a cabo el servicio.

Con respecto a los pagos de bajo valor que actualmente reciben sociedades mercantiles en representación de Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Créditos, las Normas contemplan un plazo máximo de seis (6) meses a partir de su entrada en vigencia, para que dichas sociedades mercantiles se conviertan en Corresponsales Financieros o Administradores de

Corresponsales Financieros y puedan seguir brindado sus servicios a los clientes finales.

Las entidades deben presentar el Modelo Operativo que usarán, estableciendo las Políticas Internas referentes al tipo de negocio con los que podrán suscribir contratos, tamaño, trayectoria, infraestructura y seguridad de éstos. Por otra parte, deben definir aquellos tipos de negocios que se consideren que no serán elegibles.

Las entidades deben contar con Lineamientos operativos para la realización y prestación de servicios por medio de Corresponsales, los cuales deberán contar como mínimo con lo siguiente:

- Estrategia de negocio a la que responde el funcionamiento de Corresponsales Financieros;
- Planes de continuidad de negocio con los Corresponsales Financieros; y

- Programas de Capacitación continuos para los Corresponsales Financieros.

## VI. CONCLUSIONES

La inclusión financiera permite el acceso a productos y servicios financieros a la mayor parte de la población, con lo cual se pretende mejorar la calidad de vida de la población y fomentar el crecimiento económico.

Los Corresponsales Bancarios o financieros son una alternativa eficaz para lograr una mayor bancarización, ya que constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población a la banca tradicional.

La aprobación de las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), facilitará el acceso de la población a las operaciones y servicios bancarios, ya que se espera que la coexistencia de las figuras de corresponsales financieros y de administrador de corresponsales financieros agilicen la penetración en zonas donde puede ser complejo para las entidades financieras ofrecer de manera directa sus servicios.

Las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios

por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), generarán varios beneficios, entre los cuales pueden mencionarse los siguientes:

- Menores costos de traslado para realizar operaciones bancarias,
- Horarios extendidos para realizar operaciones. Las personas pueden hacer operaciones en el horario del corresponsal aunque la agencia bancaria ya se encuentre cerrada.
- Fácil acceso al corresponsal. Las personas utilizarán aquellos corresponsales que les queden más accesibles y que les permitan ganancias de eficiencia en sus desplazamientos.
- Dinamización de los comercios. El corresponsal financiero generalmente aumenta las ventas de su negocio pues hay mayor movimiento de clientes en los locales comerciales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Central de Reserva de El Salvador (2015). Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de

Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03),

Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (2011) Corresponsales bancarios: Cuando una mejor regulación tiene efectos positivos.

Center for Financial Inclusion At ACCION International (2011). Oportunidades y Obstáculos para la inclusión financiera.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera.

Tecnologías para la Inclusión Financiera, Fondo Multilateral de Inversiones miembro del grupo BID, Banco de Desarrollo de América Latina (2013). Banca Corresponsal e Inclusión Financiera: modelos de negocio en América Latina

Tecnologías para la Inclusión Financiera, Fondo Multilateral de Inversiones miembro del grupo BID, Banco de Desarrollo de América Latina (2013). Banca Corresponsal e Inclusión Financiera: Marcos Regulatorios en América Latina.

The Consultive Group to Assist the Poor (CGAP, 2014). La Inclusión Financiera y el Desarrollo: Pruebas recientes de su impacto.

Superintendencia del Sistema Financiero (2010) Normas para la Apertura, Funcionamiento y Cierre de Agencias.