



Estado del Arte de la Corresponsalía No Bancaria*

Manuel Orozco

Junio 2011

*Documento comisionado para el Programa de Apoyo al Sector Informal de Panamá

Introducción

Este artículo presenta una revisión del estado del arte de la corresponsalía no bancaria y hace referencia a algunas experiencias en América Latina. El artículo ubica y define la corresponsalía bancaria dentro del marco del acceso al sistema financiero. Posteriormente presenta los beneficios y los requisitos mínimos a considerar para reglamentar la corresponsalía.

1. Acceso al sistema financiero y corresponsalía

La falta de acceso al sistema financiero es un reto importante del desarrollo económico, y la corresponsalía no bancaria juega un rol instrumental como apalancamiento de inserción financiera. Asegurar que el público pueda formar activos financieros para aumentar su riqueza es importante desde un punto de vista de la decisión política. En América Latina el nivel de personas fuera del sistema formal financiero es elevado. Se estima que alrededor de 43% de la población adulta latinoamericana no pueden abrir una cuenta de ahorros, acceder crédito, o adquirir seguro.¹ La falta de acceso de estos servicios financieros limita las posibilidades del crecimiento de sus patrimonios y negocios de una porción significativa de la población de los países latinoamericanos, lo cual limita el potencial económico de la región. Por lo general, la población que queda fuera del sistema formal financiero trabaja en el sector informal y vive en zonas rurales y apartadas. Entonces, la falta de acceso a los servicios financieros tiene consecuencias sociales porque impide que la gente de menores recursos acumule su propia riqueza para salir de la pobreza y de la vulnerabilidad.

Por lo general, la falta de acceso financiero no es por falta de demanda sino por la falta de una oferta adecuada. En México, por ejemplo, un 66% de la gente que no usaban servicios financieros actualmente querían tener acceso a ellos.² Una gran población queda fuera del sistema formal financiero debido a: la escasez de sucursales físicas donde se pueden abrir cuentas bancarias, realizar pagos, solicitar crédito, o adquirir seguro; la falta de educación financiera; y la falta de productos financieros adecuados. Por ejemplo, Chile, México, Brasil, Uruguay y Argentina cuentan con menos de dos sucursales por cada diez mil adultos en cada país.³

Por lo tanto, el acceso financiero en América Latina requiere una oferta de: 1) la capacidad de abrir cuentas bancarias asequibles y con saldos pequeños; 2) el alcance de los servicios a toda la población; 3) el cumplimiento de las regulaciones financieras; y 4) la prestación de los servicios de pagos, ahorros, crédito y mitigación del riesgo.⁴ Entonces, una estrategia exitosa para el acceso financiero depende de cambios en la regulación, de aumento acceso al crédito, de la expansión de las entidades no bancarias a realizar ciertos tipos de transacciones, de los cambios en el modelo de negocio y de la educación financiera.

¹ Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), "Los bajos niveles de bancarización también fueron corroborados en la 41ava asamblea anual de FELABAN". La 41ava asamblea anual de la dada en Miami, Nov 2010.

² "Modelos de negocio para la inclusión financiera. corresponsales bancarios: el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos." Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010. p.73-4.

³ Fondo Monetario Internacional base de datos de junio 2010, citado en "Modelos de negocio para la inclusión financiera. corresponsales bancarios: el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos." Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010. p 11

⁴ Ardic, Oya Pinar, Maximilien Hiemann y Nataliya Mylenko. Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda Around the World: A Cross-Country Analysis With a New Data Set. Working paper no. 5537. The World Bank Group, Jan. 2011. Web. 16 June 2011. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49435/Access_to_Financial_Services_and_the_Financial_Inclusion_Agenda_Around_the_World.pdf>.

Dentro de una estrategia para promover el acceso financiero, una herramienta importante es la correspondencia no bancaria (CNB), en donde intermediarios no bancarios (como tiendas, farmacias, o supermercados ya establecidos en las comunidades) reciben licencia y permiso para prestar servicios financieros. Los CNB están canalizados por los bancos, y los bancos son responsables de contratar a los intermediarios (llamados agentes), que administran el efectivo y atienden al cliente. Una vez que el banco contrata el agente para establecer el CNB, es responsable de instalar un dispositivo electrónico⁵ que permite hacer depósitos y retiros de dinero, pagos de servicios básicos, pagos de tarjetas de crédito y servicios varios. El banco asume la responsabilidad de asegurar la confidencialidad, seguridad y certeza de todas las transacciones facilitadas por parte de los agentes de los CNB.⁶

América Latina tiene más de cuarenta años de historia empleando la CNB para proveer servicios financieros, empezando con la experiencia del Banco Central de Brasil en 1973. Hoy en día, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú cuentan con regulación de CNB. No obstante, Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Uruguay aún faltan hacerlo, contando tan solo con iniciativas. En Panamá, por ejemplo, la Caja de Ahorros anunció un proyecto de convertir algunas entidades en receptoras y pagadoras del banco.⁷

Entre varios beneficios, (que son ilustrados con más detalle en la sección del informe titulado "Beneficios de la correspondencia no bancaria") los CNB amplían el alcance geográfico porque permite llegar a más clientes, especialmente a aquellos en áreas rurales o alejadas. Los CNB que proveen servicios de pago de servicios, depósitos, pago de tarjeta y retiro de efectivo, atienden hasta dos terceras partes del total de servicios utilizados en general por los clientes.⁸ Los CNB ofrecen horarios extendidos de atención, diferente al horario que la banca tradicional ofrece. Ellos posibilitan un alto nivel de transacciones, ya que el cliente no necesita estar presente en la sucursal bancaria.⁹ Además, ellas prestan atención al cliente en una forma más personal y más familiar, "...la banca se vuelve realmente amiga cuando... al que [el cliente] ... encuentra del otro lado del mostrador ... es el tendero, el farmacéutico de su pueblo, etc. a quien reconoce."¹⁰

⁵ Comúnmente estas son computadoras con acceso a Internet, una conexión de telefonía móvil, cajeros automáticos y terminales de puntos de venta (POS), que puedan leer tarjetas de debito o crédito a manera de poder manejar transacciones asociadas con algún tipo de pago.

⁶ Tarazi, Michael, and Paul Breloff. "Regulating Banking Agents." *CGAP: Advancing Financial Access for the World's Poor*. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), Mar. 2011. Web. 16 June 2011. <<http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.50419/>>. Focus Note 68.

⁷ *Corresponsales no bancarios, un esquema que ha llegado a américa latina para quedarse*. Rep. Federación Latinoamericana De Bancos (FELABAN). June 2010. Web. 16 June 2011. <http://www.felaban.com/archivos_noticias/novedad.pdf>.

⁸ "De acuerdo con Jorge Monge Puro, director de banca correspondiente de BBVA Bancomer, actualmente es posible realizar más de 100 transacciones diferentes en las sucursales bancarias; sin embargo, dos terceras partes de las operaciones corresponden a pago de servicios, depósitos, pago de tarjeta y/o retiro de efectivo. Esto ya se podrá hacer en los correspondientes, que se ubicarán desde tiendas de autoservicio, de conveniencia o hasta farmacias." "Los bancos esperan el banderazo de salida." Web log post. CNNExpansión.com. 2 Dec. 2008. Web. 16 June 2011. <<http://blogs.cnnexpansion.com/informacion-privilegiada/category/corresponsales-bancarios/>>.

⁹ "Los bancos esperan el banderazo de salida." CNNExpansión.com. 2 Dec. 2008.

¹⁰ Mendez Prado, Mariela. "De Corresponsales No Bancarios (CNB) Y Remesas: Estrategias Para La Disminución De Costos De La Banca." Web log post. Compartiendo: Finanzas Y Más. 15 Mar. 2008. Web. 16 June 2011. <<http://www.marielamendezprado.com/2008/03/de-corresponsales-no-bancarios-cnb-y.html>>.

y Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010. p 18

Pero, para una red exitosa de CNB es preciso entender la población que quiere alcanzar, tener regulación adecuada de los agentes y de los servicios, y contar con la tecnología necesaria para proveer servicios de buena calidad. El informe concluye describiendo los requisitos indispensables para los CNB.

2. Beneficios de la corresponsalía no bancaria

Los CNB representan una herramienta eficaz para los bancos que buscan proveer servicios financieros a bajos costos a los clientes de bajos recursos. Los CNB son efectivos en integrar la población que está actualmente fuera del sistema financiero formal. Y, al final, ellas también benefician a los agentes, que muchas veces son micro y pequeñas empresas, en atraer a más clientes, generar ingresos y establecer relaciones con bancos donde ellos pueden acceder a mayor crédito.

Los costos de implementar una CNB puede ser una sexta parte (1/6) del costo de instalar una sucursal bancaria.¹¹ El costo de implementar los CNB suele ser bajo porque los CNB aprovechan instalaciones ya existentes. Mantener los CNB cuesta menos que mantener una sucursal también. En Colombia, los bancos pueden mantener un CNB por un año a casi el mismo costo de mantener una sucursal por mes.¹² Los costos de transacciones de los CNB son más bajos en comparación con las sucursales y otras tecnologías, como cajeros automáticos.¹³ Por ejemplo, se estima que los costos de transacciones a través de un CNB pueden ser un 80 por ciento menos que en comparación con los de una sucursal.¹⁴

Además de ser más barato de implementar, mantener y operar, los CNB reducen los costos asociados con los riesgos que corren los acreedores en prestar servicios financieros a una población sin historial financiera. Como los agentes operan en sus comunidades muchas veces "... el conocimiento [de los agentes] tanto de los clientes como de su comportamiento financiero constituye una fuente de información de gran importancia para la medición adecuada de los riesgos que asumen los acreedores."¹⁵

Para entonces, los CNB representan una opción económica para los bancos al ofrecer servicios similares a una sucursal en áreas donde no cuentan con ellas. Por eso, no es sorprendente ver una expansión rápida de los CNB con una inclusión financiera correspondiente en los países que se han implementado. "Tomando el ejemplo de Brasil, las cifras muestran que la población mayor de 15 años con al menos un servicio bancario fue del 58.5% en el 2004 y que en el 2009 llegó al 81.5%, cifra incrementada por la implementación de este servicio [las CNB]."¹⁶ En Colombia, a finales de 2010, los CNB facilitaron que

¹¹ Como es el proceso de montaje y como opera un CBN? Rep. Gerencia de Comunicaciones Corporativas, 29 Mar. 2007. Web. 16 June 2011.

<http://www.grupobancolombia.com/home/saladeprensa/noticias/2008/pdf/ProcesoDeMontaje_C%C3%B3moOperaUnCNB.pdf>.

¹² "Corresponsales no bancarios, en alza." *www.elpais.com.co*. Diario El País, 2005. Web. 16 June 2011. <<http://historico.elpais.com.co/paisonline/notas/Abril072007/combos.html>>.

¹³ Buenos Aires, 2005. La bancarización en España: oportunidades en el segmento de no bancarizados en latinoamérica. Web. 16 June 2011. <http://www.aba-argentina.com/capacitacion/otros/PDF/Bancarizacion_Montefalcon.pdf>.

¹⁴ Buenos Aires, 2005. *La bancarización en España*

¹⁵ *La extensión del crédito y los servicios financieros: obstáculos, propuestas y buenas prácticas. Publication. Secretaria General Ibero-Americana. 2006. Web. 16 June 2011.* <<http://segib.org/documentos/esp/esxtension%20del%20credito.pdf>>.

¹⁶ "Corresponsales no bancarios." RedPos: Red de terminales multiservicio. 31 Jan. 2011. Web. 16 June 2011. <<http://www.redpos.com.uy/?p=150>>.

97% de la población del país tuviera acceso a servicios financieros.¹⁷ Estas cifras ilustran uno de los beneficios más importantes de los CNB; ellos pueden atraer a aquellas personas no bancarizadas, que se encuentran en sectores informales y de poca o inexistente educación financiera, al sistema formal financiero.

Las micras y pequeñas empresas benefician de los CNB a través de la ampliación de sus clientes en su negocio primario y mejores ingresos a través de los servicios financieros. También, los MYPES benefician de ser aliado con los bancos, lo cual mejorar sus conocimientos financiera y posibilidades de acceder crédito de los bancos.

3. Requisitos indispensables de una corresponsal no bancaria

Para disfrutar de los beneficios que pueden traer los CNB, es preciso contar con la regulación y tecnología adecuada, y un buen conocimiento de la población al cual los CNB servirán. Antes que nada, la buena relación entre los bancos y los CNB será clave en resolver las dificultades que los CNB pueden tener en cuanto a la liquidez de los agentes, la seguridad de los agentes, la prevención de fraude, crimen financiero y la prestación de servicios de alta calidad al cliente.¹⁸

Cumplimiento legal

La CNB requiere un marco normativo adecuado para proteger a los bancos, agentes y clientes a la vez. El gobierno juega un rol de regulador, establece un marco regulatorio y hacer cumplir dicho marco.

De acuerdo con la experiencia internacional, es recomendable permitir que cualquier entidad, hasta los individuos sean agentes de los CNB.¹⁹ No obstante, será importante establecer las responsabilidades y los derechos de los bancos, los agentes y los clientes. Se aconseja que el gobierno formalice los procedimientos y cumpla con los mismos.

Es recomendable que los bancos asuman la responsabilidad de las acciones de los agentes en cuanto a las transacciones financieras que los CNB deben proveer.²⁰ Los agentes deben estar obligados a cumplir con los códigos establecidos de profesionalismo y de protección al consumidor. Es preciso incorporar fuertes sistemas de monitoreo y control por fraude y otras conductas abusivas del cliente (como falta de comunicación de los costos para hacer las transacciones o cobrar tarifas ilegales).²¹

Para limitar los problemas con el lavado de dinero, es recomendable proveer servicios de bajo riesgo por los CNB, como cuentas simples de ahorros.²² Lo más recomendable es dejar que los agentes puedan cobrar tarifas por los servicios prestados, solo si hay un alto nivel de acceso y disponibilidad de información al consumidor sobre los precios y tarifas de servicios. Adicionalmente, será recomendable

¹⁷ Bedoya, Ana María. "Cuando esté en apuros haga uso de los corresponsales no bancarios." La Republica [Bógota] 12 Feb. 2011. Web. 16 June 2011. <http://www.larepublica.com.co/archivos/FINANZASPERSONALES/2011-02-12/cuando-este-en-apuros-haga-uso-de-los-corresponsales-no-bancarios_121561.php>.

¹⁸ Dalberg Global Development Advisers. "Improving Access and Reducing Costs of International Remittances through Branchless Banking Solutions: Landscaping Research by Dalberg Global Development Advisers for the CGAP Technology Program." CGAP Technology Program, Oct. 2010. Web. June 2011. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49049/Dalberg-CGAP_Intl_Remit_Branchless_Banking_Findings.pdf>.

¹⁹ Tarazi, Michael y Paul Breloff. Mar 2011.

²⁰ Tarazi, Michael y Paul Breloff. Mar 2011.

²¹ Secretaria General Ibero-Americana. 2006.

²² Tarazi, Michael y Paul Breloff. Mar 2011.

que los bancos incluyan en su sistema de monitoreo los indicadores para detectar y combatir el abuso de tarifas.

Liquidez

Unos de los obstáculos para los agentes y los CNB es la liquidez. Hay dos temas críticos para considerar en cuanto a la liquidez: 1) balancear la capacidad de tener el volumen de efectivo necesario para hacer las transacciones demandadas por los clientes con una limitación de los riesgos de asalto y robo asociados a tener mayor efectivo en la tienda; 2) asegurar que las transacciones del agente no usen todo el efectivo de los negocios para sus servicios cotidianos.

Aunque los corresponsales no cuestan tanto en mantenimiento como las sucursales bancarias (por ejemplo no necesitan el mismo tipo de seguridad en estas tiendas), los bancos juntos con los CNB tienen que establecer unos reglamentos o planes para mitigar los riesgos de seguridad asociados con el aumento de efectivo en sus negocios. Por ejemplo, el gobierno de México puso reglamentos sobre cuanto dinero cada cliente puede retirar o hacer como depósito en estos servicios (retiros a \$1.100 cada día, y depósitos a \$4.000 cada día).²³ Otra opción es hacer que los CNB hagan depósitos más a menudo; aunque esta opción incurre en costos adicionales para transportar el efectivo al banco, especialmente aquellos CNB localizados en áreas rurales.

Las necesidades de efectivo deben ser incluidos en un análisis de liquidez de los CNB, "...ya que reduce el efectivo disponible en caja de manera significativa; este efecto podría agravarse si el día de pago a proveedores coincide con un día de elevada demanda de retiro de efectivo."²⁴ El problema de la falta de liquidez depende del modelo de negocio de los agentes; establecimientos comerciales como supermercados, farmacias y oficinas de correo son ideales para operar como un CNB, porque disponen de efectivo en caja. Antes de establecer un CNB, será necesario entender las necesidades de efectivo de los negocios y tener un plan para mantener un flujo de efectivo que atiende a las transacciones de los CNB y los servicios regulares del negocio.

La tecnología

La tecnología juega un rol importante en garantizar el acceso, la seguridad de los agentes y clientes de los CNB. "...Estas entidades requieren de un soporte tecnológico importante y una adecuada administración del riesgo operativo implícito en ellas. La adecuada gestión de dicho riesgo implica el establecimiento de un sistema tecnológico idóneo que permita garantizar que las operaciones realizadas a través de los CNB se realicen en condiciones de seguridad, integridad, confiabilidad, confidencialidad, transparencia, eficiencia y eficacia."²⁵

Para que un CNB o una red de ellos sean exitosos, es preciso contar con una plataforma tecnológica de pagos que posea la capacidad de acoplarse a otros sistemas de cobro tanto nuevos como en desuso. También se requiere tener un sistema seguro de telecomunicaciones entre el corresponsal y la institución financiera. Esto implica una fuerte inversión en tecnología y capacitación por parte del banco, sobre todo en los casos en los que se carece de la infraestructura tecnológica adecuada, considerando

²³ "Banca para Llevar." 27 Apr 2010. *Revista Proteja su Dinero*.
<<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/203-banca-para-llevar>>.
16 Jun 2011

²⁴ "Redes de distribución una opción para corresponsalías bancarias." SDPnoticias.com. NOTIMEX, 31 May 2011.
Web. 16 June 2011.
<http://sdpnoticias.com/nota/83793/Redes_de_distribucion_una_opcion_para_corresponsalias_bancarias>.

²⁵ Secretaría General Ibero-Americana. 2006. p 158

que los CNB se encuentran en zonas rurales o alejadas del sector bancario de un país. Como las operaciones de un CNB tienen que llevarse a cabo en tiempo real, es necesario contar con identificación y autenticación del cliente (y agente) además un registro electrónico de las transacciones y comprobantes de ellos.²⁶ El gráfico abajo describe la tecnología de los CNB en distintos países.

Gráfico 1 - Tecnología de la CNB

País	Tecnología de la CNB
Brasil	A base de tarjetas y lectores de pago y telefonía móvil (ciertos casos: Lemon Bank)
Chile	A base de tarjetas y lectores de pago
Colombia	A base de tarjetas y lectores de pago
Ecuador	A base de tarjetas y lectores de pago
México	A base de tarjetas y lectores de pago
Perú	A base de tarjetas y lectores de pago

Fuente: Gráfico preparado por Patricia Ortigoza.

Mercado

Los bancos y los agentes deben tratar de establecer un canal de comunicación en lo posible transparente y comprometida en entender y en responder a los distintos intereses, necesidades y dificultades que ambos poseen.

Hay un rezago entre la instalación de los servicios financieros de un CNB y el uso masificado de la población.²⁷ Será recomendable que los bancos eduquen a los agentes para que los mismos reconozcan que toma tiempo para que el modelo de CNB sea rentable.²⁸ La experiencia de Brasil muestra que la mayoría de los comerciantes de los CNB querrían involucrarse por la posibilidad de atraer más gente a sus negocios y no por las comisiones que resultan de realizar transacciones de un CNB.²⁹ En esta situación, la demanda será una motivación más importante para ser un CNB que el potencial de cobrar una comisión elevada por las transacciones. A contrario, en México, los comerciantes indicaron que sus intereses en ser un CNB dependen de la capacidad de aumentar sus ganancias a través de las comisiones de un CNB.³⁰

Será recomendable hacer un estudio de mercado antes de instalar los CNB para verificar que los locales atenderán una necesidad actual de los habitantes.³¹ Otra recomendación es exenciones o créditos para

²⁶ "Modelos de negocio para la inclusión financiera. corresponsales bancarios: el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos." Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010.

²⁷ Dalberg Global Development Advisers. Oct 2010.

²⁸ Dalberg Global Development Advisers. Oct 2010.

²⁹ United States. Agency for International Development. Financial Sector Knowledge Share. FS Series #11: Innovations in Financial Services Delivery - Branchless Banking. Chemonics International. June 2010. Web. 16 June 2011. <http://egateg.usaidallnet.gov/sites/default/files/FS%20Series_Branchless%20Banking_Final_0.pdf>.

³⁰ Comisión Nacional Bancaria y de Valores. 2010

³¹ Comisión Nacional Bancaria y de Valores. 2010

los agentes que tienen los CNB; “...ante la incertidumbre sobre el mercado potencial que esto generaría, sugieren estudiar mecanismos como el de las exenciones tributarias que ayuden a financiar el esfuerzo que supone la incursión inicial en un mercado desconocido.”³²

4. Estudios de Caso

Un análisis de Brasil y Colombia brinda información importante sobre las diferentes modalidades de la CNB.

Brasil

1. Antecedentes y marco regulatorio

Brasil es la pionera de la CNB en América Latina. Desde 1973, la figura de corresponsales no bancarios ya existía en Brasil, cuando el Banco Central de ese país expidió la Circular 220, en la que se establecen las condiciones para que los establecimientos bancarios contraten a personas jurídicas para el envío y recibo de pagos y cobranza de cheques. Desde 1973, Brasil ha modificado las leyes varias veces, mostrando una evolución donde las normas van cambiando a respuesta de los cambios del mercado de la CNB.

En 1999, el Banco Central de Brasil expidió la Resolución 2640, con el objetivo de expandir las opciones de servicios financieros que podían ofrecerse mediante la figura de CNB y facultó a la banca comercial y a la Caixa Econômica Federal para que establecieran estos contratos sólo en aquellos municipios donde no hubiera presencia bancaria dentro del país. Según la resolución, las operaciones realizadas como CNB, serían completa responsabilidad de la entidad bancaria contratante, el corresponsal no tomaría total o parcialmente contratos con terceros, no puede cobrar por iniciativa propia cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios a que se refiere el contrato, ni tampoco puede ofrecer garantías para las operaciones u otorgar anticipos en nombre de la entidad financiera contratante.

En el año 2000, la Resolución 2707 permite celebrar contratos en cualquier municipio del país. Consecuentemente, la Resolución 2953 de 2002 facultó a los CNB a verificar la información suministrada por un cliente cuando éste solicita una cuenta bancaria; sin embargo, señala fuertemente que la apertura de cuentas sigue bajo la vigilancia y responsabilidad de la institución financiera contratante. Adicionalmente, con esta resolución, el Banco Central autorizó la celebración de contratos de corresponsalía entre las instituciones financieras y las notarías, con el fin de ampliar los puntos de atención a la población.

En 2003, se expide la Resolución 3110 mediante el Consejo Monetario Nacional, que introdujo la autorización para que otro tipo de instituciones financieras no bancarias (bancos de inversión, sociedades de crédito inmobiliario, y asociaciones de ahorro y crédito) establecieran contratos de corresponsalías. Así mismo, eliminó la prohibición de que los CNB pudieran prestar sus servicios a través de otras empresas relacionadas, con el propósito de agregar nuevos puntos de atención al público. Esta contratación a terceros relacionados debe ser comunicada por la CNB a la institución financiera, previa aprobación del Banco Central. Por último, esta resolución permite a las CNB otras actividades como: la venta de títulos de capitalización; la recepción y remisión de propuestas de emisión de cartas de crédito.

³² Secretaría General Ibero-Americana. 2006. p 58

A finales de 2003, se realiza otra modificación que amplía mediante la Resolución 3156, y habilita a los bancos a iniciar contratos de corresponsalía no bancaria con cooperativas de crédito, compañías hipotecarias, sociedades de microcrédito y los corredores de títulos y valores mobiliarios.

Luego en diciembre de 2008, luego de varias mejoras y modificaciones; la última innovación hacia la simplificación de los reglamentos de los CNB se presenta con la Resolución CMN 3654/2008. Esta Resolución revoca la necesidad de una autorización previa para todo tipo de servicios realizados a través de corresponsales. Hoy en día, cualquier institución financiera dispuesta a prestar servicios a través de corresponsales sólo tiene que registrar cada nuevo punto de una CNB en el sistema online del Banco Central de Brasil.

2. Como actúa el corresponsal no bancario

Actualmente, existen aproximadamente 150.000 CNB en todo el país, donde la prestación de servicios financieros está respaldada plenamente por instituciones financieras autorizadas. El uso de tecnología VASAT permite a los corresponsales no bancarios conectarse a las instituciones financieras. Los dispositivos tecnológicos con que cuentan son: Datafonos, computadores de uso específico y demás instrumentos con los que se pueda realizar lectura de tarjetas, validación de datos de identificación, captura y transmisión de información e impresión de recibos.

3. Experiencia

La Caixa Economica Federal y el Banco Popular, pertenecientes al estado, y el Banco Postal y el Lemon Bank, entidades privadas, han sido pioneros en la utilización del modelo de banca corresponsal. Su experiencia es un ejemplo exitoso del uso de dispositivos POS en establecimientos comerciales minoristas para distribuir servicios financieros a poblaciones de bajos ingresos y alejadas de las zonas urbanas donde generalmente estos servicios son comunes.

En el modelo de CNB de la Caixa Economica Federal y del Banco Postal el establecimiento comercial es identificado por el banco de acuerdo a donde quisiera operar, así mismo es responsable de entregar los equipos y los dispositivos tecnológicos necesarios para iniciar las operaciones y se encarga también de contratar y capacitar a la persona que actuara en nombre de ellos, como corresponsal no bancaria.

El Lemon Bank y el Banco Popular delegaron a empresas privadas, especializadas en la administración de redes de tecnología, la función de identificar y contratar potenciales corresponsales, así como el proceso de instalar los equipos, capacitar al personal y monitorear el funcionamiento de los CNB. Estos intermediarios deben asumir responsabilidad por el dinero que manejan los CNB y devengan un porcentaje de la tarifa cobrada por la prestación de esos servicios.

Colombia

1. Antecedentes y marco regulatorio

El gobierno nacional de Colombia, en su afán de profundizar la bancarización implementó el programa de la Banca de Oportunidades en el 2006, la misma no opera como banco de primer y segundo piso, pues se trata de una política de facilitación de acceso al crédito y a otros servicios financieros para la población de bajos ingresos que lo hacen mediante la red de instituciones financieras, la cual pone a disposición de los usuarios, la infraestructura con la que ya cuentan.

La Banca de las Oportunidades acordó convenios con la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras (Asobancaria), la Asociación de Compañías de Financiamiento Comercial (Afic), la Confederación de Cooperativas de Colombia (Confecoop), la Asociación Nacional de Cajas de Compensación (Asocajas),

la Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Fedecajas) y Empezar que reúne a la mayor parte de las ONG que operan con microcrédito en Colombia.

La figura de la CNB, nació en julio de 2006, cuando el gobierno publica el decreto 2233 donde autoriza a los establecimientos de crédito a prestar servicios financieros por medio de los CNB, bajo la entera responsabilidad de la entidad. El decreto autoriza las siguientes operaciones³³: 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 a término, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas; consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros, expedición de extractos y desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.

Los CNB deben recoger y entregar información relacionada con los anteriores servicios, incluso aquella relativa a la apertura de cuenta corriente, de ahorros o a término, así como la relacionada con las solicitudes de crédito. Similar al caso de Brasil, las entidades deben suscribir un contrato con los CNB en el que se especifica que el establecimiento comercial es un canal autorizado y capacitado por la entidad financiera para prestar los servicios mencionados bajo la responsabilidad de esta última.

En este contrato se debe incluir, las medidas que se tomarán para mitigar los riesgos asociados con la operación, los límites que se establezcan al monto y al número de transacciones por cliente o tipo de operación, y otros temas relacionados a las operaciones que le conciernen. Además, se podrán acordar medidas como la obligación del CNB de consignar en una sucursal de la entidad contratante o de otro establecimiento de crédito el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o si se exceden ciertos límites, la contratación de seguros, la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros.

Así mismo, la CNB queda autorizada para hacer uso del efectivo que recibe de los clientes para fines propios, solo si su contrato con la entidad financiera se lo permite, y se aclara que el corresponsal tiene la obligación de mantener la infraestructura física y los recursos humanos para prestar adecuadamente los servicios.

No se permite que el CNB preste servicios financieros por cuenta propia ni permite realizar una operación cuando surja una falla de comunicación que impida que las transacciones se efectúen en línea con la entidad financiera, también prohíbe que la CNB cobre por sí misma a los clientes cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato, o que ofrezca cualquier tipo de garantía a favor de los usuarios respecto de estos servicios.

La diferencia con el caso de Brasil es que Colombia permite que cualquier persona natural o jurídica pueda desempeñar la función de un CNB, pero la Superintendencia Financiera tiene la potestad de decidir las condiciones que deberán cumplir como mínimo estos corresponsales para asegurar que cuenten con la infraestructura física y los recursos humanos adecuados. Dentro de este decreto, se autoriza a las cooperativas para actuar como CNB, lo que permite aprovechar la amplia presencia e infraestructura desplegada en el país.³⁴

³³ “Reglas relativas a los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales”. Circular Externa 026 de 2006

³⁴ Establecimientos financieros podrán llegar a todos los municipios: gobierno autoriza operación de corresponsales no bancarios. 16 Jun 2006. Casa de Nariño Presidencia de la República de Colombia. Gobierno en línea. Bogotá: Colombia. <http://www.presidencia.gov.co/sne/2006/julio/07/06072006.htm>

2. Como actúa el corresponsal no bancario

Un CNB solo puede realizar operaciones a través de terminales electrónicas conectadas en línea con las plataformas tecnológicas de las instituciones contratantes, los cuales deben cumplir con requerimientos mínimos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. El CNB al finalizar cualquier transacción bancaria con su cliente, tiene la obligación de entregar al cliente un documento que compruebe la transacción hecha por el terminal electrónico.³⁵

3. Experiencia

Bancolombia fue pionero al establecer las primeras corresponsales no bancarias en agosto del año 2006, podía prestar servicios transaccionales en efectivo como consignaciones y retiros en efectivo, consulta de saldos, transferencias entre cuentas, pagos a terceros, pagos de las Tarjetas de Crédito de Bancolombia, abono de préstamos y brindar información acerca de los productos y servicios de Bancolombia. Sin embargo, no podía realizar la venta de los mismos.

Hoy día, son 10 los bancos que actualmente manejan corresponsales no bancarios. Entre ellos: el Citibank, Banco Agrario, AV Villas, BBVA, Banco Popular, HSBC Colombia, Banco Caja Social BCSC, Banco de Bogotá y Banco de Occidente.

³⁵ Establecimientos financieros podrán llegar a todos los municipios: gobierno autoriza operación de corresponsales no bancarios. 16 Jun 2006.

Citas bibliográficas

Ardic, Oya Pinar, Maximilien Hiemann y Nataliya Mylenko. *Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda Around the World: A Cross-Country Analysis With a New Data Set*. Working paper no. 5537. The World Bank Group, Jan. 2011. Web. 16 June 2011. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49435/Access_to_Financial_Services_and_the_Financial_Inclusion_Agenda_Around_the_World.pdf>.

"Banca para Llevar." 27 Apr 2010. *Revista Proteja su Dinero*. <<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/203-banca-para-llevar>>. 16 Jun 2011

Bedoya, Ana María. "Cuando esté en apuros haga uso de los corresponsales no bancarios." *La Republica* [Bógota] 12 Feb. 2011. Web. 16 June 2011. <http://www.larepublica.com.co/archivos/FINANZASPERSONALES/2011-02-12/cuando-este-en-apuros-haga-uso-de-los-corresponsales-no-bancarios_121561.php>.

Buenos Aires, 2005. *La bancarización en España: oportunidades en el segmento de no bancarizados en latinoamérica*. Web. 16 June 2011. <http://www.aba-argentina.com/capacitacion/otros/PDF/Bancarizacion_Montefalcon.pdf>.

Como es el proceso de montaje y como opera un CBN? Rep. Gerencia de Comunicaciones Corporativas, 29 Mar. 2007. Web. 16 June 2011. <http://www.grupobancolombia.com/home/saladeprensa/noticias/2008/pdf/ProcesoDeMontaje_C%C3%B3moOperaUnCNB.pdf>.

"Corresponsales no bancarios, en alza." *www.elpais.com.co*. Diario El Pais, 2005. Web. 16 June 2011. <<http://historico.elpais.com.co/paionline/notas/Abril072007/combos.html>>.

"Corresponsales no bancarios." *RedPos: Red de terminales multiservicio*. 31 Jan. 2011. Web. 16 June 2011. <<http://www.redpos.com.uy/?p=150>>.

Corresponsales no bancarios, un esquema que ha llegado a américa latina para quedarse. Rep. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). June 2010. Web. 16 June 2011. <http://www.felaban.com/archivos_noticias/novedad.pdf>.

Dalberg Global Development Advisers. "Improving Access and Reducing Costs of International Remittances through Branchless Banking Solutions: Landscaping Research by Dalberg Global Development Advisers for the CGAP Technology Program." CGAP Technology Program, Oct. 2010. Web. June 2011. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49049/Dalberg-CGAP_Intl_Remit_Branchless_Banking_Findings.pdf>.

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), "Los bajos niveles de bancarización también fueron corroborados en la 41ava asamblea anual de FELABAN". La 41ava asamblea anual de la dada en Miami, Nov 2010.

Ivatury, Gautam. *Las primeras experiencias con la banca sin sucursales*. Rep. no. 46. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), Apr. 2008. Web. June 2011.

La extensión del crédito y los servicios financieros: obstáculos, propuestas y buenas prácticas.

Publication. Secretaria General Ibero-Americana. 2006. Web. 16 June 2011.

<<http://segib.org/documentos/esp/esxtension%20del%20credito.pdf>>.

"Los bancos esperan el banderazo de salida." Web log post. *CNNExpansión.com*. 2 Dec. 2008. Web. 16 June 2011. <<http://blogs.cnnexpansion.com/informacion-privilegiada/category/corresponsales-bancarios/>>.

Mas, Ignacio, and Hannah Siedek. *Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas*. Rep. no. 47. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), May 2008. Web. June 2011.

Mendez Prado, Mariela. "De Corresponsales No Bancarios (CNB) Y Remesas: Estrategias Para La Disminución De Costos De La Banca." Web log post. *Compartiendo: Finanzas Y Más*. 15 Mar. 2008. Web. 16 June 2011. <<http://www.marielamendezprado.com/2008/03/de-corresponsales-no-bancarios-cnb-y.html>>.

"Modelos de negocio para la inclusión financiera. corresponsales bancarios: el papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos." Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010.

"Redes de distribución una opción para corresponsalías bancarias." *SDPnoticias.com*. NOTIMEX, 31 May 2011. Web. 16 June 2011. <http://sdpnoticias.com/nota/83793/Redes_de_distribucion_una_opcion_para_corresponsalias_bancarias>.

"Reglas relativas a los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales". Circular Externa 026 de 2006

Rojas, Daniel Mauricio. "Presentacion Taller sobre Supervision y Regulacion de Banca sin Sucursales." Rio de Janeiro, 1 Diciembre 2009. Superintendencia Financiera de Colombia.

Tarazi, Michael y Paul Breloff. "Regulating Banking Agents." *CGAP: Advancing Financial Access for the World's Poor*. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), Mar. 2011. Web. 16 June 2011. <<http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.50419/>>. Focus Note 68.

United States. Agency for International Development. Financial Sector Knowledge Share. *FS Series #11: Innovations in Financial Services Delivery - Branchless Banking*. Chemonics International. June 2010. Web. 16 June 2011. <http://egateg.usaidallnet.gov/sites/default/files/FS%20Series_Branchless%20Banking_Final_0.pdf>.