

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



TRABAJO DE GRADUACIÓN:

“MODELO DE PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS QUE ACTÚAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE, BASADO EN NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y ADMINISTRADOR DE CORRESPONSALES FINANCIEROS (NASF)”

PRESENTADO POR:

CARLOS JOSUÉ AYALA MARTÍNEZ
MARVIN EFRAIN ORELLANA ZEPEDA
ANA ARACELY SIGARÁN MATA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

OCTUBRE 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez de Hernández
Coordinador General de Seminario de Graduación	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Seminario de Procesos de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	:	Msc. José Gustavo Benítez Estrada
Jurado Examinador	:	Lic. José Felipe Mejía Hernández Msc. Felipe Adolfo Menéndez Solís

OCTUBRE 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por todo, pero en especial por la vida y salud, a mi familia por el acompañamiento y apoyo incondicional durante todo el proceso de formación, a mis compañeros de tesis por todo el esfuerzo, sacrificio y dedicación, a nuestros asesores por brindarnos lineamientos para la ejecución de la investigación, a los docentes FMP por la formación profesional y ética, a mis amigos compañeros por no dejarme solo, de igual manera que a sus madres por acogerme siempre de la forma más atenta.

Carlos Josué Ayala Martínez

A Dios por permitirme llegar a culminar la carrera, a mi madre por los sacrificios que hizo por mí, a mi familia porque siempre me ha apoyado y ha estado pendiente de cada paso de mi camino, a mis amigos y compañeros por brindarme su mano para no rendirme ante los obstáculos que se nos presentaron, así como a la familia de ellos por resguardarme en su techo, y por último, a los docentes que nos guiaron y asesoraron para entregar un buen trabajo y dar su consentimiento de formarnos profesionales y desempeñar el rol que hemos adquirido por medio del título.

Ana Aracely Sigarán Mata

Agradezco a Dios en primer lugar, por guiar mi camino y no desampararme en el arduo trayecto de mi vida y como parte de ella la vida académica. Así mismo agradezco a mis padres que dieron todo su esfuerzo e hicieron innumerables sacrificios para sacar adelante mis estudios, puesto que sus consejos, apoyo y sabiduría influyeron en la formación personal y académica. Extiendo mis agradecimientos a mis compañeros de estudio, amigos y sus familias, quienes fueron un apoyo incondicional en esta trayectoria; y a la Universidad de El Salvador, por facilitar este vital recurso de la educación, quien ha permitido mi superación y a quien le debo mi futuro profesional.

Marvin Efrain Orellana Zepeda

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema de Corresponsales Financieros	1
1.1.1. Caracterización del problema.	2
1.1.2. Enunciado del Problema	4
1.1.3. Delimitación del problema	4
1.1.4. Justificación	5
1.1.5. Objetivos	7
1.1.5.1. General	7
1.1.5.2. Específicos	7
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO, LEGAL Y NORMATIVO	8
2.1 Antecedentes de la inclusión financiera	8
2.2 Integración de la inclusión financiera	10
2.2.1 Bancarización	11
2.2.2 Surgimiento de los Corresponsales Financieros	14
2.3 Definiciones Técnicas.	20
2.3.1 Inclusión Financiera.	20
2.3.2 Corresponsales Financieros.	22
2.3.3.1. Ventajas y desventajas del Dinero Electrónico	25
2.3.3.2. Transacciones realizadas con dinero electrónico	26
2.4. Implementación de Corresponsales Financieros.	27
2.5.1. Contenido del Modelo Operativo para los Corresponsales Financieros	28
2.5.3. Contrato de Corresponsales Financieros	30
2.5.4. Declaración Jurada	31
2.5.5. Manual para Corresponsales Financieros	32
2.5.6. Descripción del Hardware y Software	32
2.6. Impedimento para operar por medio de corresponsales financieros	33

2.7.	Finalidad de los Corresponsales Financieros	34
2.8.	Accesibilidad a servicios por corresponsales financieros	35
2.9.	Ventajas de operar por medio de corresponsal financiero	38
2.10.	Mecanismos de control en las operaciones de los corresponsales financieros	39
2.11.	El rol del contador público en la inclusión financiera	41
2.12.	Perfil del contador público	42
2.13.	Participación del contador público	44
3.	CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1.	Tipo de Estudio	49
3.2.	Sujetos y Unidades de Estudio	49
3.2.1.	Unidad de Análisis	49
3.2.2.	Universo y Muestra	49
3.3.	Variables e indicadores	52
3.4.	Instrumentos y Técnicas para el Desarrollo de la Investigación	53
3.5.	Procesamiento de la Información	54
3.5.1.	Aspectos relevantes a los resultados	54
3.6.	Cronología de Actividades	55
4.	CAPÍTULO IV-DISEÑO DE UN MODELO DE PLAN DE NEGOCIO PARA EMPRESAS QUE ACTUAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS.	70
4.1.	Generalidades de la propuesta	70
4.2.	Planteamiento del caso	73
4.3.	Estructura del modelo de plan de negocio para las empresas que manejan corresponsales financieros.	74
	CONCLUSIONES	102
	RECOMENDACIONES	103
	BIBLIOGRAFIA	104
	ANEXOS	106
	RESULTADOS OBTENIDOS	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de la inclusión financiera	10
Tabla 2. Crecimiento de la inclusión financiera	11
Tabla 3. Servicios Bancarios en El Salvador	18
Tabla 4. Dimensiones de la Inclusión Financiera	21
Tabla 5. Sujetos que intervienen en los Corresponsales Financieros	23
Tabla 6. Ventajas y desventajas del dinero electrónico	26
Tabla 7. Accesibilidad de los Corresponsales Financieros	36
Tabla 8. Normativa legal aplicable a los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en materia de Corresponsales Financieros	46
Tabla 9. Normativa Técnica aplicable a los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en materia de Corresponsales Financieros	48
Tabla 10. Variables e indicadores de la investigación	53
Tabla 11. Representación de datos extraídos de las entrevistas al personal de las instituciones financieras.	59
Tabla 12. Representación de resultados extraídos de las encuestas a los profesionales de Contaduría Pública.	63
Tabla 13. Servicios que ofrecen las instituciones financieras por medio de los corresponsales financieros.	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la banca en El Salvador.	14
Figura 2. Servicios Bancarios en El Salvador	19
Figura 3. Montos por transacción entre 2015 y 2016	36
Figura 4. Tipos de transacciones realizadas por los usuarios a través de corresponsales financieros	38
Figura 5. Elementos claves para establecer mecanismos de control.	40
Figura 6. Estructura de un modelo de Plan de Negocios para Corresponsales Financieros de acuerdo a las NAFS-03	75

RESUMEN EJECUTIVO

La inclusión financiera es fundamental en países en proceso de desarrollo, es por ello que organismos internacionales como el Banco Mundial (BM) lanzan recomendaciones y acompaña al gobierno, para que, en conjunto con las instituciones regulatorias del sistema financiero de El Salvador fomenten la inclusión. Bajo esta modalidad surgen los corresponsales bancarios, donde las instituciones financieras pueden ofrecer sus productos a través de ellos, siempre que estén autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). En este contexto, las instituciones financieras demandan profesionales en contaduría pública, que superen todos los requerimientos establecidos en las normas técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva y presentadas ante la Superintendencia del Sistema Financiero.

El presente documento ha sido elaborado con el objetivo de brindar a estudiantes y profesionales en contaduría pública, un modelo de plan operativo de negocio para operar por medio de corresponsales financieros como parte principal de un conjunto de requisitos exigidos por la Superintendencia del Sistema Financiero, además de recopilación documental referente a la inclusión financiera en El Salvador, corresponsales financieros y el papel que juega el contador público ante estos. De tal manera que pueda expandir el campo de acción laboral en otras áreas financieras y así conseguir el desarrollo permanente de la profesión.

Para este efecto, se ha utilizado el método Hipotético Deductivo que observa el problema en estudio, permite operar hipótesis y sus variables, deducir las causas y medir los efectos que conlleva.

La utilización de este método proporciona la base para la creación del modelo de plan operativo de negocios para empresas que actúan como corresponsales financieros. Apoyado con el diseño de encuestas y entrevistas en profundidad, realizadas con expertos que trabajan en instituciones financieras autorizadas para operar a través de corresponsales financieros, como también a profesionales graduados de contaduría pública. Para ello se utilizaron técnicas que permitieron analizar los datos obtenidos, con el objeto de comprobar la hipótesis planteada.

Como aporte se desarrolló un caso práctico donde se simula la necesidad de una institución financiera autorizada, de crear un modelo operativo de negocios para operar por medio de corresponsales financieros. En este, se plantean los requerimientos de la Superintendencia del Sistema Financiero: descripción del registro de las operaciones, sistema de control de riesgos asociados, descripción de montos y transacciones máximas por operación, y las políticas relacionadas con el plan operativo. El caso práctico proporciona una ejemplificación para orientar al lector sobre un modelo operativo autorizado.

Así mismo se concluye que el modelo operativo de negocios puede ser de mucha utilidad para que profesionales se puedan desarrollar en el área de consultoría o dar valor agregado dentro de las funciones como empleados de instituciones financieras. Actualmente el contador público no explota en su totalidad el área de finanzas en potenciales proyectos que fomenten el crecimiento profesional y el incremento del abanico de opciones de la profesión contable.

INTRODUCCIÓN

El campo de acción del profesional en contabilidad está compuesto por distintas áreas de la economía, la rama financiera es una de las más incidentes, por lo que se vuelve necesario que los profesionales tengan conocimientos integrales, que puedan acoplarse a las necesidades del mercado financiero actualizado constantemente, dentro de las actualizaciones, gobiernos, sector financiero y organismos internacionales buscan acotar la distancia entre los servicios financieros y la población con escasos recursos, logrando la inclusión.

La inclusión financiera permite facilitar el acceso a servicios bancarios, donde personas pueden realizar transacciones en línea, en tiempo real y accesibles. Por consiguiente, una forma para concretar la inclusión es la creación de Corresponsales Financieros por entidades como los bancos, bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito; quienes a través de estos realizan sus operaciones con el objetivo de ampliar el acceso a los usuarios y reducir el costo de atención. En este contexto surgen las interrogantes: ¿qué es un Corresponsal Financiero?, ¿quiénes están autorizados para operar a través de Corresponsales?, ¿cuáles son sus ventajas y desventajas?, ¿quién es el ente regulador?, ¿cómo es la evolución que han tenido los Corresponsales en El Salvador?, ¿cuáles son los requisitos para implementarlos?, ¿cómo elaborar el plan operativo de negocio?, ¿qué papel juega el contador público en este tipo de proyecto?

El trabajo expuesto tiene como finalidad abordar estas y otras interrogantes, principalmente elaborar un modelo de plan operativo de negocios como herramienta para la implementación de corresponsales y facilitar el conocimiento a los profesionales del área contable en instituciones financieras o consultoría.

En el primer capítulo se presentan los aspectos relevantes sobre la necesidad que las instituciones financieras y profesionales poseen en cuanto a la creación de un plan operativo de negocio como parte de un conjunto de requisitos para operar por medio de Corresponsales Financieros, derivando así el planteamiento del problema que se requiere investigar, desarrollando la definición del problema, lo cual permitirá el cumplimiento de los objetivos de la investigación que se persiguen y las preguntas de investigación que permitan respaldar el análisis documental y determinar la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se lleva a cabo una revisión y análisis documental de la literatura relacionada con el problema de investigación. Se presentan los antecedentes, definiciones, recomendaciones de organismos internacionales, requerimientos legales para implementar corresponsales, así como demás normativa legal relacionada, adicionalmente se considera el crecimiento que han representado los Corresponsales en materia de inclusión.

En el tercer capítulo se describe la metodología empleada en base a la necesidad de información que se requiere; dado que se pretenden indagar aspectos específicos del modelo de negocio que utiliza un enfoque cualitativo; por otra parte, se determinan los instrumentos de recolección de datos y los resultados encontrados en la investigación, los cuales se representan de manera gráfica y numérica, para lograr una mayor comprensión y el análisis de los resultados.

Finalmente, en el cuarto capítulo se ofrece un caso práctico donde se desarrollan los componentes de un modelo de plan operativo de negocio para operar a través de Corresponsales Financieros.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema de Corresponsales Financieros

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 amplia gama de servicios financieros de calidad, proporcionados a precios accesibles y de manera conveniente para los usuarios.

De acuerdo con el Global Findex del Banco Mundial, en el año 2014, aproximadamente 2,000 millones de personas a nivel mundial no tienen acceso a servicios financieros. Por otra parte, tres cuartos de la población con escasos recursos del mundo carecen de una cuenta bancaria, no solo por su pobreza, sino también debido a los costos, la distancia y el complicado proceso requerido.

Producto del esfuerzo de organismos internacionales y las instituciones regulatorias del sistema financiero de El Salvador; en mayo de 2014 se remitió al Ministerio de Hacienda (MH) el anteproyecto de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera con el objeto, además de proporcionar dichos servicios, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema, el cual para Junio de ese mismo año entró en discusión como iniciativa de ley en la Asamblea Legislativa; sin embargo, fue hasta el 13 de agosto de 2015 que se aprobó la ley en referencia, según decreto legislativo N°72, publicado en el diario oficial N°160 tomo 408, de fecha 03 de septiembre de 2015, con vigencia a partir del 11 de septiembre de 2015

Con el objeto de regular el funcionamiento de los corresponsales financieros, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) aprobó la Normativa Técnica para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de

Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), que establece los requisitos que deben superar los corresponsales financieros para poder ser inscritos como tal, así también esta norma manda a la elaboración de un plan operativo de negocios que tiene por objeto proporcionar la forma y condición de las operaciones de los corresponsales dentro de los cuales se comprende: descripción del sistema de registro de las transacciones, descripción de la gestión de los riesgos asociados, tipo de operaciones y servicios que se prestarán, descripción de límites máximos de monto por operación y número de transacciones, políticas internas, mecanismos de identificación y atención de cliente; por lo que se extiende el ámbito laboral en el que ejerce el profesional de contaduría pública. (Boletín Económico del BCR, 2015)

1.1.1. Caracterización del problema.

La incorporación de la inclusión financiera es fundamental en los países en proceso de desarrollo como El Salvador, puesto que potencializa la llegada del dinero electrónico y la mejora eficiente del sistema de pagos a las personas que no forman parte del sistema financiero, promoviendo la diversidad de transacciones a través de las instituciones financieras pueden ofrecer el acceso cercano a quienes usan las operaciones bancarias, para lo cual se desarrollan ideas esenciales que permiten impulsar el objetivo de este método basado en el mejoramiento empresarial. Por lo antes argumentado y ser un área especializada dentro de las micro finanzas representa una oportunidad latente para los profesionales de la contaduría pública; ya que se necesita que puedan acompañar el proceso de implementación y ejecución de estrategias a través de operaciones electrónicas.

Dentro de la inclusión financiera surgen los corresponsales financieros cuyo funcionamiento radica en la conexión entre negocios previamente establecidos, con bancos,

bancos cooperativos y sociedades cooperativas de ahorro y crédito, con las cuales los sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real permite prestar sus servicios. De acuerdo con lo anterior, para implementarse el proyecto de corresponsalía financiera se debe cumplir los requisitos de la normativa legal vigente en El Salvador, dentro de ellos, se encuentra la creación del plan en referencia; en el que se debe considerar la gestión de riesgos, prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo y el control operativo, entre otros.

Algunas de las características que surgen ante la oportunidad de establecer corresponsales en negocios ya establecidos se detallan las siguientes:

- Las operaciones a través de corresponsales financieros presentan un nivel de riesgo superior en función de la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- No existen capacitaciones de formación abierta para los profesionales en tema de inclusión financiera que incluyan la figura de corresponsales financieros.
- La figura de corresponsales financieros no es un tema contemplado en el plan de estudio de la carrera Licenciatura en Contaduría Pública, como parte de la materia “Contabilidad Bancaria”.
- Contribuye al desarrollo económico y social, mejorando las condiciones de vida de las personas y potenciando la actividad de la micro y pequeña empresa.
- Incorpora nuevos segmentos de la población excluida del sistema financiero.
- Garantiza el acceso a los servicios financieros en condiciones adecuadas, utilizando instrumentos más eficientes, confiables, modernos y con menores costos.
- Desarrolla un sistema financiero más equitativo, transparente y competitivo.

1.1.2. Enunciado del Problema

Para tratar la importancia de conocer sobre corresponsales financieros en la formación académica, así como aplicarlo en el área laboral de los profesionales en contaduría pública, se elabora un modelo de plan operativo de negocio, con el objetivo de ser una herramienta útil en la aplicación de proyectos, por lo que es necesario plantearse la siguiente interrogante:

¿De qué manera contribuye la elaboración de un plan operativo de negocio para las instituciones que manejan corresponsales financieros y al desarrollo del profesional en contaduría pública?

1.1.3. Delimitación del problema

1.1.3.1. Teórica

La investigación se encuentra enmarcada dentro del sector financiero, por lo que es prudente anticiparse a los avances que las entidades van proyectando y ejecutando. Para el análisis de la información que se presentó se utilizó como fuente, las leyes de Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la ley para Facilitar la Inclusión Financiera, la normativa emitida por el Banco Central de Reserva (BCR) y la Superintendencia del Sistema financiero (SSF), así como revistas, boletines y demás textos nacionales y extranjeros, que le son aplicables.

1.1.3.2. Temporal

Con la finalidad de ampliar los conocimientos de los profesionales y ayudar en la elaboración de un plan operativo para la implementación de corresponsales financieros, se realizó la investigación, tomando como referencia la entrada en vigencia de la Ley de Inclusión

Financiera publicada el 3 de septiembre de 2015, la Normativa Técnica para realizar Operaciones y prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros con publicación del 1 de abril del 2015 y otras regulaciones relacionadas.

La investigación se desarrolló dentro del periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018.

1.1.3.3. Espacial

Se estableció como unidades de estudio a los profesionales en contaduría pública desde el rol que desempeñan como asesores, consultores o ejecutores financieros; en las entidades de este rubro, ubicadas en el departamento de San Vicente; puesto que el crecimiento de la profesión se ha elevado por la demanda de entidades financieras en la zona y la conveniencia de implementación de mecanismos que permitan el acceso a los usuarios.

1.1.4. Justificación

Tomando en consideración la competencia que se genera en el mercado financiero y en este al profesional en contaduría pública, se plantea la necesidad de cumplir cada vez con las condiciones necesarias para suplir la demanda del mercado en referencia.

En la actualidad el profesional con formación en el área económica es considerado como uno de los más integrales debido a la diversificación de asignaturas académicas relacionadas con la disciplina contable, que se presentan a lo largo de su formación; es recurrente que debido a la actualización constante del sistema se vuelve necesario buscar ramas de especialización que permitan conocer mejoras y/o aplicación de formación recibida.

Una de las figuras que promete ser muy utilizada en el sistema empresarial son los corresponsales financieros, ya que muchas empresas con el afán de crecer, pueden tener la necesidad de crearlos; por ello también es necesario saber la funcionalidad, estructura y los beneficios que se obtienen al utilizar este tipo de figura. Asimismo, existen muy pocas entidades que han implementado este modelo financiero, debido a la poca difusión de los beneficios y falta de información complementaria para la implementación del proyecto.

Debido a lo anterior se justifica la conveniencia del conocimiento general y formación específica de los profesionales como un medio para abrir oportunidades laborales ofreciendo un perfil más completo.

Esta investigación sirve de aprendizaje del tema en referencia, por lo que se debe realizar un estudio minucioso sobre la figura de corresponsales financieros, los beneficios con los que se presenta y un modelo de ejecución.

Se cuenta con material (como base) a disposición emitido por los entes reguladores, fuentes bibliográficas y profesionales conocedores en la materia, esto permitió el desarrollo de una investigación en el campo práctico de las diferentes etapas que conlleva su ejecución.

Los principales beneficiarios del resultado de la investigación son los profesionales del área financiera, las instituciones que deseen expandir sus servicios a través de corresponsales financieros y la Universidad de El Salvador (UES) como material a disposición para la comunidad académica.

1.1.5. Objetivos

1.1.5.1. General

Elaborar un modelo de plan operativo de negocio para empresas que actúen como corresponsales financieros ubicados en el departamento de San Vicente.

1.1.5.2. Específicos

- Indagar el nivel de conocimiento que poseen los profesionales en contaduría pública sobre los corresponsales financieros.
- Demostrar la conveniencia de aplicación de corresponsales financieros como método para facilitar la inclusión financiera.
- Presentar los requerimientos y la forma de constitución de corresponsales financieros a través de la NASF-03, BC-12A y BC-12B.
- Determinar los requisitos básicos de un modelo operativo de negocio para corresponsales financieros.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO, LEGAL Y NORMATIVO

2.1 Antecedentes de la inclusión financiera

El tema de inclusión financiera surgió a finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX en el que varias entidades financieras permitían la capacidad de fomentar el acceso a servicios financieros prestados por ellas; pero no fue hasta el año 2000 cuando el tema de acceso financiero comenzó a tener mayor relevancia en la sociedad, por lo que gobiernos, organismos internacionales y otros llevaron mayor atribución al desarrollo de éste.

Según el boletín de la investigadora María José Roa del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) en el 2009 se creó una Alianza para la inclusión Financiera, que es una red global de responsables sobre política financiera en países desarrollados y en vías de desarrollo, quienes trabajan juntos para aumentar el acceso de la comunidad con escasos recursos a los servicios financieros (Roa, 2013)

Algunas de las principales razones que dieron lugar a la participación de este tema de inclusión financiera fueron las siguientes:

- Correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal
- Preocupación de organismos encargados de la estabilidad financiera
- La banca ve este tipo de inclusión como un nicho para expandir sus negocios

Desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el Grupo Banco Mundial (GBM) indican que el ritmo y el impacto de las reformas económicas aumentan cuando un país aplica una estrategia nacional de inclusión financiera.

Según estudios del Banco Mundial, los países que han logrado avances en el proyecto de inclusión financiera son los mismos que han creado un entorno normativo y regulatorio para fomentar la competencia de las demás instituciones financieras que podrían innovar sus servicios por medio de los accesos financieros y poder desarrollar y beneficiar a las partes involucradas.

La creación de este proyecto requiere acompañar una serie de reglamentos que ayuden a la protección del usuario para garantizar buenos y seguros servicios financieros.

En América Latina y el Caribe tres países, México, Brasil y Colombia son los pioneros en elaborar, hace apenas unos años, informes anuales de inclusión financiera y en incluir de forma primordial el tema en sus agendas. En octubre de 2011 en México se creó el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF), y en uno de sus informes la define como “el acceso y uso de servicios financieros desde una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades económicas de todos los segmentos de la población”. Por otra parte, Brasil en su último informe anual de inclusión financiera (Banco Central do Brasil, 2011), define esta misma como “un proceso de acceso y uso efectivos por parte de la población a servicios financieros que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo con su calidad de vida”

De acuerdo con los estudios del Banco Mundial (BM) y otras fuentes de investigación, la evolución de la inclusión financiera ha tenido un efecto positivo y presenta una serie de sucesos que marcaron su historia, tal como se muestra en la siguiente tabla (Tabla 1):

Tabla 1. Evolución de la inclusión financiera

ÉPOCA	ACONTECIMIENTOS RELEVANTES
<p>Finales del siglo XVIII y Principios del siglo XIX</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surgen entidades de naturaleza social que fomentan el acceso financiero a personas de escasos recursos. • Estas toman la forma de cooperativas, cajas de ahorro y unidades de crédito, etc.
<p>Finales de los años 80's y principio de los 90's Principios del año 2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparecen entidades microfinancieras, bancos cooperativos, entre otros al financiamiento. • El tema de acceso financiero tomó mayor relevancia. • Creación del G20.
Entre 2011 y 2014	<ul style="list-style-type: none"> • El incremento de cuentas nuevas abiertas legó al 90% en instituciones financieras, los bancos se destacaron en proporcionar acceso y extensión de servicios financieros, incremento de adultos con cuentas de dinero e el móvil, se amplían los servicios financieros para los usuarios con escasos recursos.
Entre 2014 y 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementa el uso de celulares para realizar operaciones financieras, permitiendo un aumento del 9% a nivel mundial y del 13% en el mundo en desarrollo. • A nivel mundial hay 1700 millones de adultos no bancarizados pero un tercio de ellos posee celulares; lo que les permite acceder a varios servicios financieros. • El dinero móvil impulsó la inclusión financiero.

Fuente: Elaboración propia con base a los datos del Banco Mundial (BM), y el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)

2.2 Integración de la inclusión financiera

En el 2011, el Banco Mundial puso en marcha la base de datos Global Findex para estudiar las operaciones financieras que usan las personas para ahorrar, pedir préstamos, hacer pagos, etc. Y así gestionar riesgos precedentes. Según ese estudio, hubo un crecimiento significativo en la inclusión financiera mundial entre los años 2011 y 2014; dado que para el año 2011 los adultos en el mundo que poseían cuenta bancaria lo conformaba un 51% pero para el año 2014 al impulsar la inclusión la cantidad ascendió al 62%, esto quiere decir que tuvo un aumento de más del 10%. Según el estudio, la tabla siguiente (Tabla 2), muestra los cambios significativos en países en vías de desarrollo, los cuales fueron los siguientes:

Tabla 2. Crecimiento de la inclusión financiera

Crecimiento en países en vías de desarrollo de las personas adultas que poseen cuenta bancaria			
País	2011	2014	Incremento en %
México	27%	39%	12%
Brasil	56%	68%	12%
Tanzania	17%	40%	23%
India	35%	53%	18%
China	64%	79%	15%
Indonesia	20%	36%	16%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos del Banco Mundial (BM)

Una de las razones que han ayudado a expandir rápida y ampliamente el acceso de servicios de las instituciones financieras bancarias y no bancarias es la era digital; puesto que el uso de teléfonos móviles a nivel mundial facilita la inclusión de pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar, a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgos.

2.2.1 Bancarización

Los estudios del Banco Mundial indican que el crecimiento de la población con una cuenta bancaria en el área rural y urbana se ha visto aumentada notoriamente.

La titularización de una cuenta bancaria es el primer paso para la inclusión financiera, puesto que dichas cuentas pueden ser utilizadas para diversas funciones. A nivel mundial, un 58% usa las cuentas bancarias para hacer o recibir pagos, el 39% la usa para ahorrar y un 12% usa su cuenta al menos tres veces al mes. Esto implica que poseer una cuenta bancaria significa obtener acceso a múltiples servicios que a diario son utilizados por millones de personas en todo

el mundo, es por ello, que hablar de bancarización, tiene mucha importancia. (Grupo Banco Mundial, s.f.)

En América Latina el crédito bancario es la principal fuente de financiación del aparato productivo. Como los mercados de capitales no presentan un significativo desarrollo, la alternativa de los bonos como fuente de financiación es de baja utilización. Esto explica la relevancia de los establecimientos de crédito frente al financiamiento de las actividades productivas de la pequeña y mediana empresa.

Tomando en cuenta la incidencia que tienen las operaciones financieras, se puede decir que la bancarización juega un papel fundamental en desarrollo de un país, puesto que esta es la causante de las fluctuaciones económicas (variaciones de los valores macroeconómicos) afectando así el PIB nacional. Los indicadores de los ciclos económicos también toman su parte en este crecimiento, considerándolos como exposiciones y contracciones acumuladas en un periodo largo de tiempo de la actividad económica que se propaga a través de múltiples indicadores macroeconómicos entre los que se encuentra la renta nacional, empleo, niveles de precio, etc.

Los servicios financieros digitales también pueden ayudar a que más personas realicen pagos desde cualquier parte del mundo, reciban dinero de amistades o familiares que se encuentran lejos, y por supuesto, ahorrar y monitorear su estado bancario a través del uso del celular u otro dispositivo con conexión a internet.

Para los gobiernos, la bancarización y el uso de tecnología digital pueden ayudar a reducir casos de corrupción y reducir costos por distribución de planes sociales. (Banco de Desarrollo de América Latina, 2013)

2.2.1.1 Bancarización en El Salvador

A mediados del siglo XIX, El Salvador tenía un régimen económico elemental, pero carecía de un sistema monetario. Dentro de las reformas realizadas al sistema financiero en la década de los 90's, la readecuación y modernización del marco legal tuvo primordial importancia, haciendo que el sistema financiero salvadoreño se fortaleciera en el tiempo. A finales de 2001, según el Banco Central de Reserva (BCR), los bancos operando en El Salvador eran: Cuscatlán, Agrícola Comercial, Salvadoreño, Promérica, Credomatic, Ahorromet, Uno, Americano, de Fomento Agropecuario e Hipotecario.

Actualmente existen muchas instituciones financieras que prestan sus servicios bancarios a los habitantes de El Salvador, ya sean bancos, bancos cooperativos, cooperativas, sociedades de ahorro y crédito y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito. Por lo que en el país hay una fuerte demanda de éstas instituciones financieras para brindarles más oportunidades a través de los productos ofrecidos.

En la siguiente figura (Fig. 1) se muestra la evolución de la banca en El Salvador a lo largo de los años, y el proceso que enfrentó el país durante los cambios económicos desde sus comienzos, para que la banca tuviera una importancia significativa hasta la actualidad:

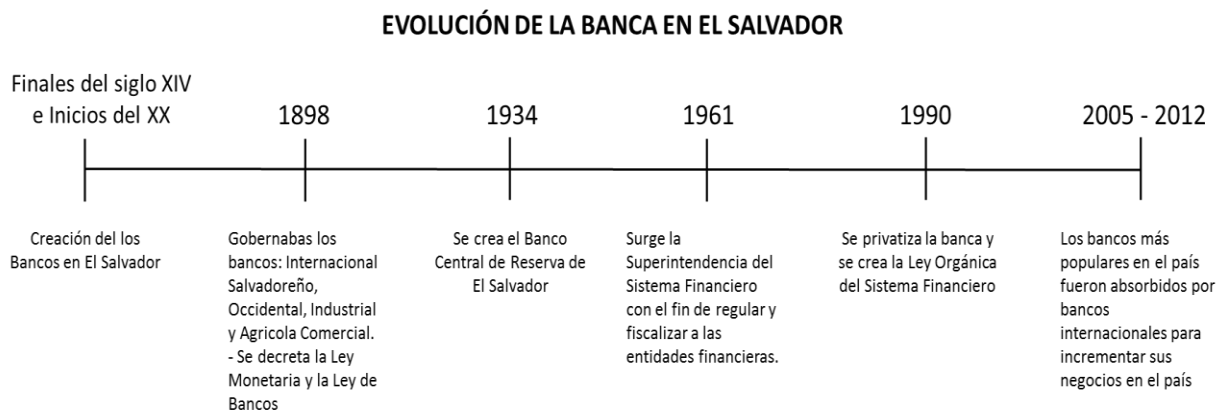


Figura 1. Evolución de la banca en El Salvador.

Fuente: Elaboración Propia del Equipo de Investigación con base a los datos del Banco Central de Reserva de El Salvador.

2.2.2 Surgimiento de los Corresponsales Financieros

La inclusión financiera ha permitido que la población se vaya bancarizando gradualmente a través de los distintos métodos o estrategias que promueven el acceso a servicios financieros ofrecidos por los bancos o instituciones financieras.

Tomando esto en cuenta, se busca un medio o un canal por el cual pueda cerrarse la brecha que existe en la actualidad para dicha población que utiliza medios informales al no tener acceso a los servicios bancarios, incrementando puntos de atención a bajo costos.

La diversidad y complejidad de las operaciones que ofrecen los corresponsales bancarios dependerá de cada país, por lo general, los corresponsales financieros realizan depósitos, entrega de efectivo y pago de facturas. Así también depende de la tecnología que hace posible que cualquier establecimiento comercial sea capaz de ofrecer servicios financieros en nombre de los bancos.

2.2.2.1 En América Latina

En términos absolutos, alrededor de 185 millones de personas en América Latina y el Caribe permanecen sin acceso a los servicios financieros y el acceso de los hogares con pocos recursos económicos que está por debajo del promedio mundial, esto debido a que, en los países, los municipios con mayores dificultades financieras están más desatendidos. En Bolivia, Colombia, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y Perú tienen un nivel de acceso por debajo del 40%; porcentaje que está por debajo del promedio mundial (48%). (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015)

La figura de corresponsales no es tan reciente en los marcos regulatorios de Latinoamérica. En Brasil, la figura se introdujo en 1973, autorizando a los bancos a recibir pagos a través de terceros; en este caso, los corresponsales. Sin embargo, fue hasta los años 1999-2000 cuando realmente creció tras modificaciones al marco regulatorio, el cual amplió las transacciones permitidas y el grupo de entidades financieras que podrían operar con corresponsales.

En el resto de los países de Latinoamérica, fue hasta la segunda mitad de la década pasada que se valora la importancia que se tenía en el tema de los corresponsales financieros, el cual permitía un gran avance y mejoras en los negocios de instituciones financieras. En Perú, Guatemala y Chile, los bancos comenzaron a operar modelos similares a la de los corresponsales financieros, garantizando la seguridad de sus servicios para el usuario.

2.2.2.2 En El Salvador

El Salvador ha tenido grandes avances en el área financiera debido a los esfuerzos que el gobierno, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), el Banco Central de Reserva (BCR) y otras instituciones han realizado, todo esto para lograr que la inclusión financiera, el avance

tecnológico, la penetración de la telefonía móvil entre otras circunstancias llevan a que más personas demanden servicios bancarios a través de corresponsales financieros.

La primera institución financiera que prestó servicios a través de corresponsales financieros fue el Banco Agrícola, posteriormente incursionaron el Sistema FEDECREDITO y consecutivamente han querido incorporar más bancos comerciales, en el último informe emitido por la Superintendencia del Sistema Financiero, a través de la revista Panorama Financiero, a diciembre de 2017 se contaba con 1,114 corresponsales financieros, de los cuales se conformaban 807 (72.4%) pertenecientes a las sociedades administradoras de corresponsales financieros: Servicio Salvadoreño de Protección S.A de C.V. (Aki, red multiservicios) y Punto Express S.A de C.V., 292 propios (26.2%) y 15 bajo ambas figuras (1.3%).

En cuanto a la cobertura geográfica, se evidencia una expansión de los corresponsales financieros a nivel nacional, entre los departamentos con mayor número de corresponsales se encuentran San Salvador con 350; La Libertad con 170; San Miguel con 113 y Santa Ana con 88; por zonas geográficas, el 60.1% se concentraban en la zona central, 22.1% en la zona oriental y 17.9% en la zona occidental.

La inclusión financiera sigue siendo un desafío para el país, la concentración de servicios bancarios en ciertas zonas y el escaso uso de canales digitales, influyen en su lento desarrollo; así lo calificó el Diario de Hoy en su publicación sobre la inclusión financiera en El Salvador.

Según la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la mayoría de sucursales están concentradas en la capital (271), lo que representa uno de los obstáculos para que más salvadoreños accedan a servicios bancarios diversos y se promueva la inclusión financiera.

Según un informe de la base de datos de Global Findex del año 2019, al cierre de 2017, solo uno de cada tres salvadoreños mayores de 15 años tenía cuenta en un banco o un proveedor de dinero móvil. Asimismo, mostró que, en la región centroamericana, El Salvador es el país con la menor proporción (adultos mayores a 15 años) con acceso a servicios financieros formales. El estudio muestra que la población adulta del país es de 4.6 millones de personas, pero solo 1.5 millones (el 30.4%) tiene una cuenta; el 29.3% de estos la tiene en una institución financiera y apenas un 3.5% con un proveedor de dinero electrónico.

Entre los datos más relevantes de la encuesta del Banco Central de Reserva de El Salvador destaca que al menos un millón de adultos salvadoreños (23%) posee una cuenta con alguna institución financiera (hombre 27% y mujeres 18%), similar lo mostrado dos años más tarde por el Banco Mundial. Asimismo, éstos estudios reflejan que los departamentos con menores niveles de acceso a las cuentas de ahorro son La Unión, Cabañas, Cuscatlán y Usulután.

La inclusión financiera es vital para países en desarrollo como El Salvador porque trae beneficios, especialmente a partir del uso de servicios financieros digitales, incluidos el dinero móvil, tarjetas de pago y otras aplicaciones de tecnología financiera.

Dentro de los canales y productos que potencian la inclusión financiera, citados por la Superintendencia del Sistema Financiera están: el dinero electrónico, la cuenta de ahorro con requisitos simplificados dirigida principalmente al sector excluido por servicios financieros formales, y la banca móvil, que permite a los clientes operar sus cuentas de depósito mediante un dispositivo móvil sin necesidad de acudir a algún establecimiento de las instituciones financieras.

En la siguiente tabla (Tabla 3) se muestra los municipios en los cuales se observa la utilidad de los cajeros automáticos, corresponsales y las agencias de las instituciones financieras.

Tabla 3. Servicios Bancarios en El Salvador

	Departamento	Corresponsales	Cajeros Automáticos	Agencias
1	Ahuachapán	54	32	15
2	Santa Ana	122	113	52
3	Sonsonate	73	76	29
4	Chalatenango	50	18	19
5	Cuscatlán	23	24	10
6	San Salvador	489	843	271
7	La Libertad	225	395	127
8	Cabañas	37	15	13
9	San Vicente	29	19	9
10	La Paz	51	63	22
11	Usulután	81	42	25
12	Morazán	51	13	14
13	San Miguel	150	112	48
14	La Unión	60	28	31

Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia del Sistema Financiero a la fecha de diciembre de 2018.

Uno de los métodos de incrementar la inclusión financiera en el país, es el uso de corresponsales que hasta la fecha de diciembre de 2018 estaban funcionando 1,501, según datos de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), y el mayor número de éstos se encuentran en la capital, como se muestra en la siguiente figura. (El Diario de Hoy, 2019)

En la siguiente figura (Fig.2) se representan las utilidades de los servicios bancarios alrededor del país y cuáles son los más utilizados, dentro de los cuales se encuentran los corresponsales financieros como forma de facilitar lo demandado por los clientes o usuarios de la entidad.

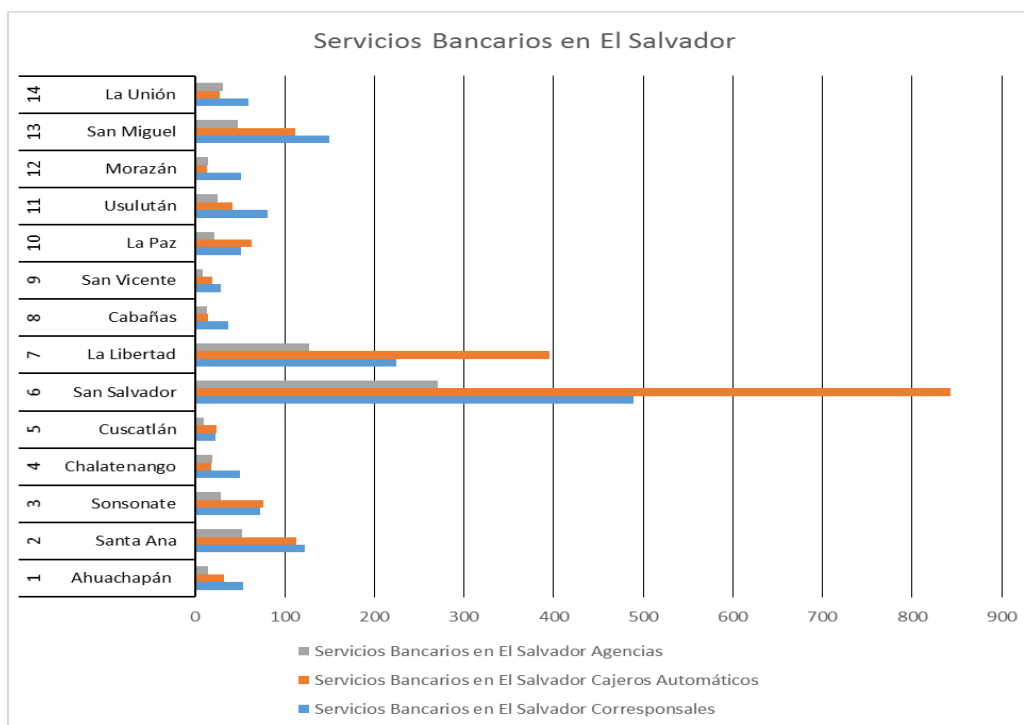


Figura 2. Servicios Bancarios en El Salvador

Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia del Sistema Financiero.

El número de operaciones a diciembre de 2017 eran de 281,091 por un total de USD \$279.1 millones, y las más representativas, el pago de tarjetas de crédito, con 33.0%; pago de colecturía de servicios con 30.3%; pago de remesas con 13.0% y depósitos de cuenta de ahorro y corriente con 12.2%. Considerando el monto, las más representativas fueron pago de tarjetas de crédito con 39.3%, depósitos en cuenta de ahorro y corriente con 22.1% y pago de transferencias provenientes del exterior (remesas) con 19.3%. Se muestra un incremento interanual de 37.0% y 40.3% al termino del 2017 (Superintendencia del Sistema Financiero, 2017).

2.2.2.3 En el departamento de San Vicente

Desde que el país comenzó a impulsar la inclusión financiera, en diversos departamentos se han presentado varios métodos o estrategias significativas. Al inicio del 2016 se realizaron operaciones por USD \$19 millones, según datos de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), pues para esa fecha operaban 821 corresponsales, de los cuales en el departamento de San Vicente se encontraban operando únicamente 13.

2.3 Definiciones Técnicas

2.3.1 Inclusión Financiera

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y accesibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros prestados de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2019)

Para entender la descripción y el impacto económico generado por la Inclusión Financiera es necesario considerar algunas variables. La siguiente tabla (Tabla 4) muestra las variables consideradas y los posibles indicadores de las mismas, así como la descripción de cada una de las variables que impactan en la economía.

Tabla 4. Dimensiones de la Inclusión Financiera

Variable	Descripción	Indicadores
Profundidad	Dimensión asociada a la importancia relativa generada del sistema financiero a la economía	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos sobre PIB • Colocación sobre PIB • Activos Bancarios sobre PIB
Cobertura	Distribución de los servicios financieros entre grupos de usuarios con menos ingresos y de las zonas geográficamente apartadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de pago sobre la población. • ATM por cada 100 mil habitantes • Sucursales por cada 100 mil habitantes
Uso	Vinculado a la cantidad de transacciones financieras realizadas por una población en referencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos por cada 100 mil habitantes • Créditos sobre la fuerza de trabajo • Transacciones diferentes de cheque y efectivo por habitante

Fuente: Elaboración propia, basado en (Morales & Alvarado, 2006)

La inclusión trata del proceso de promoción oportuna y adecuada a una gama de productos y servicios financieros regulados y la ampliación de su uso por todos los segmentos de la sociedad, a través de la aplicación de enfoques innovadores o existentes hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y de educación financiera, con el fin de promover el bienestar económico y la inclusión económica y social. (Banco de Desarrollo de America Latina, 2013)

2.3.2 Corresponsales Financieros.

Los Corresponsales Financieros son establecimientos comerciales no financieros, que sin embargo ofrecen servicios financieros básicos en nombre de un proveedor de servicios financieros autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero(SSF), convirtiéndose así en puntos de acceso al sistema financiero formal. Esos establecimientos pueden pertenecer a una amplia variedad de sectores comerciales (farmacias, supermercados, gasolineras, servicios alimenticios, tiendas, etc.), siempre y cuando sean tiendas físicas cuya actividad principal conlleve el manejo de efectivo. (Camara , Tuesta, & Urbiola, 2015)

En El Salvador, los Corresponsales Financieros se manifiestan en la versión más básica, es decir a realizar operaciones transaccionales como pago de colecturías, retiro y depósitos de cuentas de ahorro y cobro de remesas, aun teniendo la posibilidad de evolucionar y ser canales de distribución de servicios más rentables como la colocación de créditos y seguros de las instituciones financieras, impulsando la competencia entre otras instituciones y creando la fidelización de clientes, así como poniendo marca en cada una de las partes del país para que sean reconocidos a través de la calidad y cobertura que brindan.

En la siguiente tabla (tabla 5) se describen los sujetos que intervienen en el proceso de los corresponsales financieros, las funciones que desempeñan en las instituciones financieras y la relación que tiene su participación.

Tabla 5. Sujetos que intervienen en los Corresponsales Financieros

Sujeto	Descripción	Relación
Administrador de corresponsales	Persona Jurídica entre cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliar y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales financieros	Las instituciones financieras pueden contratar un administrador para realizar toda la gestión e implementación de los corresponsales financieros.
Instituciones Financieras	Bancos constituidos, sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país, las sociedades de ahorro y crédito y los bancos cooperativos.	Entre el comerciante y la institución se genera una relación contractual donde el comerciante puede prestar servicios financieros en nombre de la institución financiera
Comerciantes	Persona natural o jurídica legalmente constituida que ejerce actos de comercio, en establecimientos propios o de terceros y atienden al público.	donde esta se compromete a brindar los insumos necesarios para el funcionamiento, esto por cuenta propia o a través de un administrador de corresponsales.
Superintendencia	Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.	Ente supervisor de los corresponsales y administradores financieros
Banco Central de Reserva	Banco Central de Reserva de El Salvador	Ente encargado de emitir normas técnicas para la creación y funcionamiento de los corresponsales financieros

Fuente: Elaboración propia basado en (BCR, 2015, Art 2 y 3)

2.3.2.1 Clasificación de los Corresponsales Financieros

➤ Directo

Son un canal que genera puntos de acceso físico directo al sistema financiero formal. Los corresponsales bancarios directos firman acuerdos verticales con las instituciones financieras para ofrecer servicios en su nombre. Estos contratos de externalización permiten a las

instituciones convertir costes fijos en variables, de forma que su estructura de costos sea más baja y flexible. (Camara , Tuesta, & Urbiola, 2015, pág. 5)

➤ **Indirecto**

Los corresponsales financieros indirectos ofrecen servicios financieros en nombre de emisores de dinero electrónico que, al mismo tiempo, tienen acuerdos con instituciones financieras que garantizan el acceso indirecto o potencial al sistema financiero formal. El acceso indirecto tiene lugar cuando es posible hacer transferencias desde cuentas de dinero electrónico a cuentas de instituciones financieras o gestionar cuentas desde las aplicaciones de dinero electrónico. (Camara , Tuesta, & Urbiola, 2015, pág. 6)

También se considera corresponsales financieros indirectos al acceso potencial que se produce cuando los canales de distribución de los servicios financieros son administrados por otra entidad (administrador de corresponsales financieros) en colaboración con las instituciones financieras. En este caso, las entidades financieras formales tienen acceso a la base de datos de clientes y pueden explotarla para ofrecer servicios a través de corresponsales, mientras que el administrador de corresponsales financieros realiza las gestiones necesarias para el correcto funcionamiento.

2.3.3. Dinero Electrónico

Con el avance tecnológico y todos los esfuerzos innovadores en el área financiera se logra implementar muchos esquemas, entre los cuales destaca las pagos o transacciones a través de dinero electrónico debido a que abre una brecha enorme para constituir la inclusión financiera, llegando a un amplio sector de la población que no accede a los servicios bancarios.

El dinero electrónico se define como el valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares.

Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del dinero electrónico. Este es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que viven alejadas de zonas urbanas, sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias (Vega, Moneda Innovaciones, 2019)

En muchos de los casos en donde se implementa el dinero electrónico conduce a ligeras mejoras en las economías de países desarrollados, y a su vez representa un gran avance para países que no cuenta con infraestructura sólida para la prestación de servicios o que el sistema bancario se centre en las zonas rurales en donde una buena parte de la población no es atendida por el sistema bancario.

El dinero electrónico en los últimos años ha tomado bastante protagonismo dentro de los servicios financieros digitales; son muchos los países que en la actualidad utilizan este tipo de producto financiero innovador, ya que es una alternativa bastante viable para avanzar en temas de inclusión financiera. (Banco Central de Reserva, 2017)

2.3.3.1. Ventajas y desventajas del Dinero Electrónico

El uso del internet, la tecnología móvil a nivel mundial, plataformas de acceso a internet, plataformas digitales y toda la innovación en el sistema financiero, llevan a que más personas utilicen el dinero electrónico en sus vidas cotidianas. Este nuevo modelo de negocio conlleva ventajas y desventajas, como se muestra en la siguiente tabla (Tabla 6): (Vega, Moneda Innovaciones, 2019)

Tabla 6. Ventajas y desventajas del dinero electrónico

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en las operaciones. • Fortalece la inclusión financiera en la población. • Presenta un mayor alcance de los servicios financieros. • Fomenta el uso de las tecnologías en la población. • No depende de intermediario para realizar operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un riesgo inherente, de fraude por parte de un hackers • El servicio conlleva costos adicionales que deben ser cobrados. • Dependen de dispositivos electrónicos que son propensos a extravío o deterioro. • Deben estar conectado a una red de internet • Representa un alto riesgo ante situaciones de LD/FT.

Fuente: Elaboración propia con base a los datos de Milton Vega sobre el tema de Dinero Electrónico

2.3.3.2. Transacciones realizadas con dinero electrónico

Existen numeras transacciones que los usuarios pueden hacer utilizando dinero electrónico a través de corresponsales financieros, plataformas móviles y uso de internet, de las cuales se tienen:

- **Business-to-government:** pago de negocio a gobierno, ocurren cuando las empresas realizan pagos de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- **Business-to-person:** pago de negocio a persona, sucede cuando las empresas realizan pagos a personas, incluye los pagos de salarios.
- **Government-to-person:** pago de gobierno a personas, ocurren cuando un organismo o institución gubernamental, realiza pagos de subsidios (transferencias sociales) o de salarios a personas.

- **Person-to-business:** pago de persona a negocio, incluyen pagos realizados por la adquisición de bienes y servicios, también el pago de facturas y la compra de tiempo aire (recargas telefónicas).
- **Person-to-government:** pago de persona a gobierno. Incluyen el pago que realizan las personas de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- **Person-to-person:** pago de persona a persona, incluyen transferencias y remesas tanto nacionales como internacionales; son servicios de intercambio entre personas que, en el contexto de dinero móvil, suelen referirse a operaciones de pagos o envíos de dinero.
- **Cash in,** se refiere a la acreditación o carga de dinero en efectivo a dinero electrónico.
- **Cash out,** se refiere a la salida o descarga de dinero electrónico en dinero en efectivo (Melgar K. & Nolasco, Tesis de Maestría, 2017)

2.4. Implementación de Corresponsales Financieros.

Para realizar el proceso de implementación de corresponsales financieros es necesario contar con un estudio de factibilidad como cualquier otro negocio, donde mínimamente se evalúen los siguientes criterios:

- Ubicación estratégica de la red de corresponsales.
- Análisis de competencia en el sector.
- Estimación de recursos materiales necesarios.
- Proyección de operaciones transaccionales.

Lo antes expuesto dependerá de las políticas y estrategias de las instituciones financieras que deseen implementar corresponsales financieros, sin embargo, existen algunos requisitos de obligatorio cumplimiento que deben suplir, acorde a lo establecido en las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros.

Sera el órgano de administración de las instituciones financieras quien decide operar por medio de corresponsales financieros y se deberá presentar a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) los siguientes requerimientos.

- Copia de acuerdo del órgano administrativo de la entidad.
- Modelo operativo de negocio
- Modelo de contrato de Corresponsalía Financiera
- Declaración jurada
- Manual para corresponsales
- Descripción del hardware y software
- Plan de continuidad de negocio
- Programa de capacitación
- Estrategia de negocio

Algunos de los documentos enlistados deben contener como mínimo la información detallada a continuación:

2.5.1. Contenido del Modelo Operativo para los Corresponsales Financieros

De acuerdo a las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros (NASF-03) en su artículo 6 señala lo que debe de contener el modelo operativo de negocio debe contener:

- a) Descripción del sistema de registro de las transacciones y operaciones

- b) Descripción de la gestión de los riesgos asociados a la prestación de los servicios o a la realización de las operaciones, como los siguientes:
- Riesgos tecnológicos
 - Riesgos legales
 - Riesgos relativos al lavado de dinero y otros activos, financiamiento del terrorismo
 - Riesgo reputacional
- c) Tipo de operaciones y servicios que se prestarán, de conformidad a los establecidos en el art. 25 de las NASF-03
- d) Descripción de los límites máximos de monto por operación y número de transacciones que los clientes puedan realizar por medio de los corresponsales financieros
- e) Políticas Internas que contengan como mínimo; tipos de negocio a vincular como corresponsal y los que no se podrán considerar, tamaño y trayectoria del negocio, infraestructura y seguridad del establecimiento, entorno geográfico, entre otros, que garanticen la atención idónea del usuario financiero; y
- f) Mecanismos de identificación y atención de clientes y usuarios en los Corresponsales Financieros, que incluya lo relacionado a la dotación de recursos (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2015)

2.5.2. Obligaciones de los corresponsales financieros en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos

Diariamente las instituciones financieras realizan operaciones que presentan riesgo inherente de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo LD/FT, por tal motivo, y de

acuerdo a lo establecido en el art.9 y art.10 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, los sujetos obligados al cumplimiento de la ley “deberán establecer una política interna de debida diligencia para la identificación de sus usuarios o clientes. Los sujetos obligados deben instituir, con base al reglamento de la presente ley, una política interna fehaciente y con intensificada diligencia para la identificación de las personas expuestas políticamente, sean nacionales o extranjeras, así como la identidad de cualquier otra persona natural o jurídica en cuyo nombre actúen, requiriendo a sus clientes información actualizada y complementaria sobre dicha condición.” (Ley contra el Lavado de Dinero y Otros Activos). Dicho de esta forma, la ley establece que se deben de llevar ciertos controles, medidas y capacitaciones para evitar este tipo de relaciones con actos delictivos; por esta razón las entidades desarrollan un plan anual que ejecuta la unidad de cumplimiento, con el objetivo de dar seguimiento a todos los requerimientos de la ley.

2.5.3. Contrato de Corresponsales Financieros

Según lo expuesto en la normativa técnica el contrato debe contener como mínimo los siguientes apartados.

- Expresar que el Corresponsal Financiero actúa ante el usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad.
- Las disposiciones que las partes establecen sobre la administración del efectivo.
- Medidas para la prevención de Lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- Las obligaciones del Corresponsal Financiero de entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada; así como, confidencialidad sobre la información.
- Las obligaciones económicas entre las partes.
- El horario de atención al público.

- Los mecanismos a utilizar para capacitar y certificar al personal encargado de las operaciones como corresponsal financiero.
- Las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano.
- Operaciones para las que se faculta.
- Plazo del contrato.
- Las cláusulas de suspensión y terminación, así como sus consecuencias jurídicas
- Responsabilidades y prohibiciones
- La comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus actividades
- Clausulas especiales que faciliten la revisión de las operaciones.

2.5.4. Declaración Jurada

La declaración deberá realizarse por el representante legal de la entidad financiera con su respectiva autenticación notarial, donde deberá declarar:

- Que la entidad cumple con los requisitos y parámetros contenidos en la normativa.
- Que el contenido de los contratos no contenga cláusulas que vayan en contra de la legislación y normativa vigente.
- Se ha comprobado el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, y aseguran las operaciones y servicios.
- Se ha comprobado la adecuada implementación de controles para el buen funcionamiento de los corresponsales. (BCR, 2015, Art.5)

2.5.5. Manual para Corresponsales Financieros

Las entidades deben contar con un manual que comprenda al menos el siguiente detalle:

- El procedimiento que emplearán en la identificación y registro de los clientes.
- Los conceptos básicos y descripción de las operaciones que realicen.
- Los procedimientos para la realización de las operaciones por medios tecnológicos.
- Especificaciones técnicas del equipo necesario para operar
- Mecanismos para la solución de problemas. (BCR, 2015, Art.8)

2.5.6. Descripción del Hardware y Software

Las entidades deberán presentar a la Superintendencia un informe de la plataforma tecnológica que comprenda al menos lo siguientes aspectos.

- Verificación del hardware y software.
- Verificación del diagrama técnico del envío y recepción de información.
- Determinación que las bases de datos no almacenan información de los clientes.
- Mecanismos de cifrado de la información.
- Pruebas de transacciones.
- Pruebas sobre los mecanismos de identificación de clientes.
- Pruebas de validación de límites.
- Pruebas para validar la estructura de la cuenta o número de tarjeta.
- Pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación.
- Validación que las operaciones del cliente en tiempo real.
- Pruebas de seguridad para el resguardo de la información financiera de los clientes.

- Verificaciones de los bloqueos automáticos cuando las claves de identificación son ingresadas de forma incorrecta.
- Asegurar que existen controles y mecanismos para registrar y salvaguardar la información. (BCR, 2015,Art.9)

2.6. Impedimento para operar por medio de corresponsales financieros

Legalmente existen algunos requerimientos que impiden a las instituciones financieras poder contratar corresponsales financieros, para la prestación de sus servicios, por lo que se establecen algunas exclusiones.

- Los menores de edad.
- Directores y empleados de las entidades financieras, del Banco Central y de la Superintendencia, así como sus cónyuges.
- Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero.
- Los que por su actividad, condición o situación jurídica puedan afectar la reputación o solvencia de la entidad.
- Adicionalmente, las entidades no podrán contratar como Corresponsal Financiero a las personas que reciba abonos de cuentas correspondientes a depósitos, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, a una persona natural o jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias con lo dicta en al art.11 de la NASF-03.
- Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente:

De difícil recuperación o Irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo.

- Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores y en todo caso quienes hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa.

2.7. Finalidad de los Corresponsales Financieros

Para las economías emergentes la inclusión financiera viene a ser potenciador al generar un efecto positivo sobre la desigualdad y la pobreza, así como sobre el crecimiento económico de los países. Los Corresponsales Financieros surgen bajo este contexto, cuya finalidad u objetivo es llevar acceso al sistema financiero formal a la población con rentas bajas y ubicaciones excluidas, generando inclusión financiera efectiva.

Por otra parte, las instituciones financieras tienen dos incentivos principales. En primer lugar, los corresponsales permiten a los bancos llegar a nuevos segmentos de clientes (de renta baja, en zonas rurales, etc.) a los que sería muy costoso dar servicio a través de sucursales debido a los costes fijos que ello conlleva. En segundo lugar, en el caso de las zonas que ya están cubiertas por sucursales, la transferencia de algunas actividades a los corresponsales permite a las instituciones financieras reducir los costes y concentrar los esfuerzos de sus empleados en actividades de mayor valor añadido, al tiempo que se descongestionan las sucursales y se ofrece mayor comodidad a los clientes. (Camara , Tuesta, & Urbiola, 2015)

2.8. Accesibilidad a servicios por corresponsales financieros

El acceso a los ciudadanos de un servicio eficiente que cumpla los requerimientos del usuario es uno de los objetivos de las instituciones financieras, y los accesos que se brindan a través de un teléfono móvil han creado opciones más seguras y de gran eficacia. La tecnología es una aliada en estos procesos de accesibilidad y bancarización mundial a través de las cuentas de dinero electrónico.

En El Salvador se acortan las brechas del acceso a los servicios financieros, y aunque faltan muchas zonas donde no se tiene acceso. En muchos lugares del territorio salvadoreño aún prevalece el modelo de negocio tradicional de la banca, que consta de sucursales y cajeros automáticos, estos modelos aportan a la inclusión financiera y promueven el acceso al sistema financiero formal.

Los municipios rurales y semiurbanos, se caracterizan por el bajo nivel de Inclusión, se espera que con la implementación de una estrategia a través de corresponsales financieros se tenga un acercamiento con nuevos clientes y consolidar la lealtad de los ya existentes y así lograr mayor alcance geográfico a menor costo; logrando la captación de demanda insatisfecha que debido a los altos costos de transacción, sustituye servicios financieros básicos por los ofrecidos de manera informal. En municipios urbanos, los corresponsales bancarios, permiten descongestionar sucursales lo que representa una reducción de costos para la institución financiera, que se deberá transmitir al usuario final con menores comisiones, además de ganar mayor conveniencia y accesibilidad. (Comision Bancaria y de Valores, Corresponsales Bancarios, 2019)

Según los datos presentados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) muestran un avance significativo en accesibilidad que han tenido los corresponsales financieros en nuestro país, tal y como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7. Accesibilidad de los Corresponsales Financieros

	dic-15	dic-16
Número de corresponsales	184	874
Número de transacciones	148,251	202,312
Monto de transacciones	15.9MM	19.6MM

Fuente: retomada de Superintendencia del Sistema Financiero

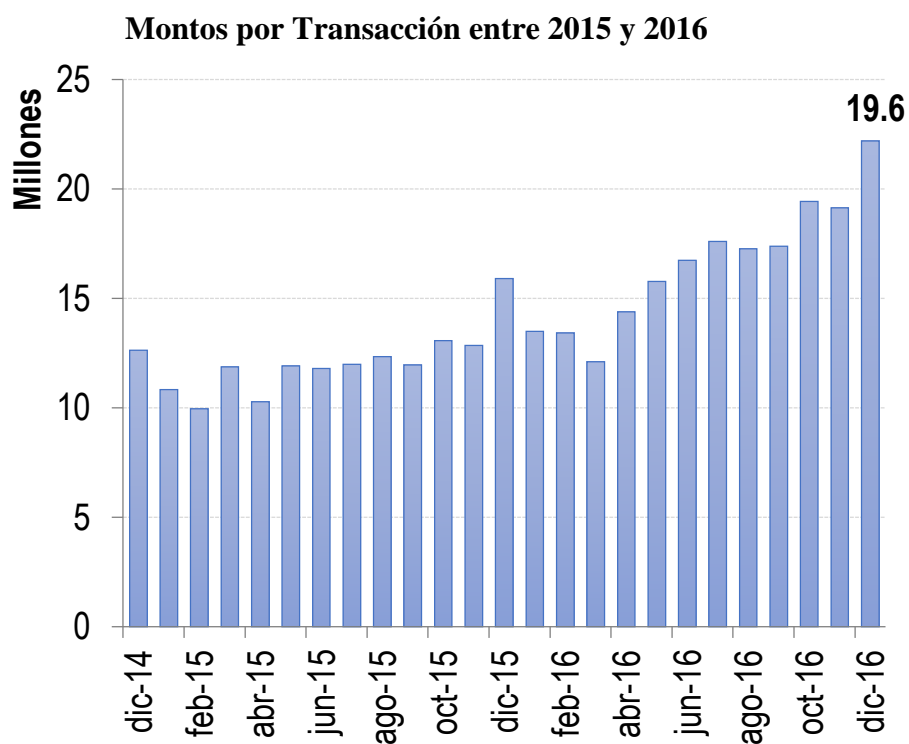


Figura 3. Montos por transacción entre 2015 y 2016

Fuente: Datos retomados de Superintendencia del Sistema Financiero

Con respecto a los datos presentados se muestra un incremento en cuanto al número de corresponsales, transacciones realizadas y montos de éstas sigue es un indicador del avance de la accesibilidad del sistema financiero formal correspondiente al periodo 2016 con respecto al 2015.

Muchas instituciones financieras que implementan los corresponsales financieros incrementan el nivel de competitividad y la fidelidad de los clientes o usuarios, es por ello que las transacciones que surgen de ellas se vuelven más cotidianas en lugares donde el cliente o usuario tiene más alcance, evitándose costos de transporte, ahorro de tiempo en las colas que se generan en las agencias, entre otras. Pese a ello, hay muchas personas que todavía no utilizan ninguna de éstas transacciones debido a que creen que es poco confiable porque hay poca información o educación financiera que les explique la importancia, y los procesos que se llevan a cabo para estar más cerca de ellos.

A raíz de esto, muchas instituciones con el fin de innovar sus servicios, desean capacitarse sobre estos temas, que les ayude a crecer y a fortalecer sus ganancias.

En la siguiente figura (Fig. 4), se reflejan las transacciones que más son utilizadas por los usuarios y clientes de las instituciones que manejan corresponsales financieros, siendo estas: los retiros, pagos de recibos, pago de tarjetas, o abonos a cuentas

Tipo de transacciones realizadas por los usuarios

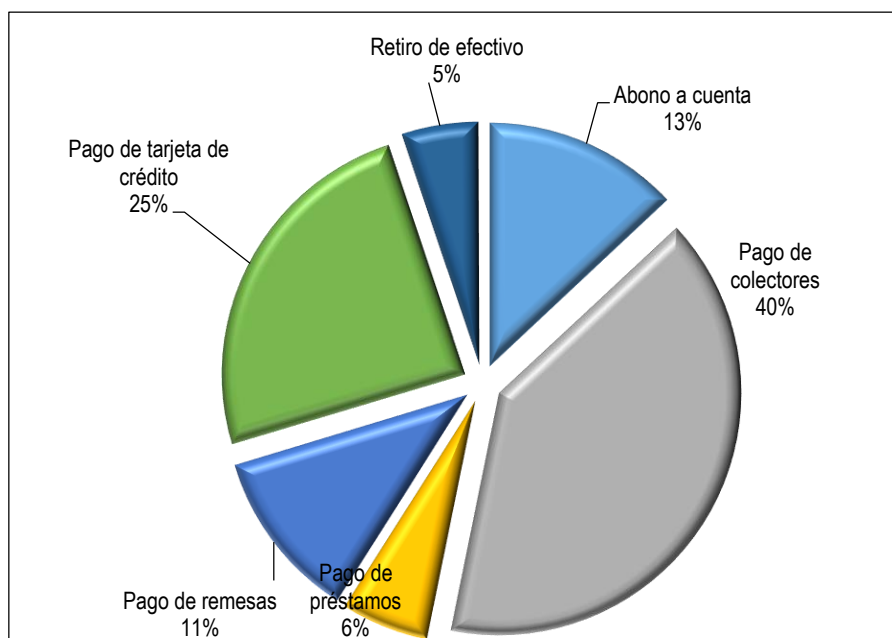


Figura 4. Tipos de transacciones realizadas por los usuarios a través de corresponsales financieros

Fuente: Retomado de Superintendencia del Sistema Financiero

Para el año 2016 las operaciones que generan mayor cantidad de transacciones es el pago de colecturías con un 40.1%, seguido del pago de tarjetas de crédito con el 24.5%.

2.9. Ventajas de operar por medio de corresponsal financiero

Los corresponsales financieros son una alternativa eficaz, permiten realizar las operaciones de los bancos e instituciones autorizadas en establecimientos cercanos actuando como prestador de servicio para facilitar las transacciones de sus clientes y ahorrar tiempo.

Se espera que la coexistencia de las figuras de corresponsales financieros y de administrador de corresponsales financieros agilice la penetración en zonas donde puede ser complejo para las entidades financieras ofrecer de manera directa sus servicios.

De los beneficios o ventajas se pueden identificar las siguientes:

- Menores costos de traslado para realizar operaciones financieras.
- 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. 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 los negocios pues hay mayor movimiento de clientes en los locales comerciales.
- Desarrollo económico.
- Beneficios económicos para las empresas.
- Puerta de acceso a la financiación de sectores económicos
- Masifica la cobertura de afiliación de los clientes
- Promueve el desarrollo sostenible
- Reduce los flujos de efectivo físico y sus riesgos (Soto & Sabogal, 2019)

2.10. Mecanismos de control en las operaciones de los corresponsales financieros

De acuerdo a la normativa técnica las entidades financieras deben presentar un modelo operativo que debe de contar con lineamientos operativos para la prestación de dichos servicios, por lo que es importante establecer los mecanismos adecuados de control que permitan ver el riesgo que conllevan las operaciones realizadas por los corresponsales y así desarrollar las acciones y actividades de control necesarias para afrontarlos.

Elementos claves para establecer mecanismos de control



Figura 5. Elementos claves para establecer mecanismos de control.

Fuente: Elaboración propia con base a los datos de la normativa aplicable

Estos elementos ilustran técnicas útiles aplicables a los elementos específicos del marco de control y gestión de riesgos. La dirección debe plantear como desplegar este proceso en los diferentes proyectos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004)

Todas las operaciones de una entidad deben ser sometidas a revisión por personas ajenas auditores externos, la autonomía y objetividad de estos les permite detectar los puntos débiles que pasan inadvertidos a los ejecutivos que se encuentran inmersos en sus actividades cotidianas. Resultaría costoso hacer que los auditores externos examinen todas las transacciones por lo que se limitan a inspeccionar una muestra de ellas. Primero evalúan el sistema de control interno

hasta qué punto está siendo observado, consiguiendo a esto miden la probabilidad de errores no detectados. Si los controles internos son débiles es más probable que haya errores importantes en los registros contables. Los auditores internos son empleados de la empresa que ayudan a diseñar el sistema de control y evaluar hasta qué punto se aplican, su meta principal es aumentar la eficiencia de las operaciones para lo cual estimulan el cumplimiento de los controles administrativos y contables. (Alfaro Sánchez & Carrillo Crespín, 2017)

2.11. El rol del contador público en la inclusión financiera

Cuando hablamos de la inclusión financiera, hacemos referencia a la mejora del acceso a los servicios financieros en el país; en el que se involucra el sector profesional financiero que toma un auge integral en la rama bancaria, considerando al profesional contable como de los más influyentes en el medio. Describimos al Contador Público como un profesional con amplias capacidades para enfrentarse a los diversos problemas o retos que surjan en el análisis, interpretación y aplicación de la información financiera y contable de una entidad.

Desde entrada en vigencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, el profesional contable se ve inmerso en la implementación de los proyectos de las entidades, explotando el potencial para desarrollar estrategias de mejora que sirvan de apoyo y guía a la alta gerencia para la toma de decisiones. Todo esto como resultado de la formación académica superior que ha dado la experiencia y conocimiento en las ciencias económicas y manejos empresariales para el debido uso y control de la información contable, tributaria, financiera y administrativas a nivel empresarial.

El rol de contador se encuentra en ascenso, esto debido a los cambios en la legislación y al entorno financiero en el que se desenvuelve, manteniendo la finalidad de generando valor, capacitándose continuamente para conocer los avances en las metodologías de inclusión en el mercado financiero, este deberá verse reflejado en el crecimiento de la cartera activa de la entidad. Asimismo, el profesional debe proporcionar una visión diferente sobre la asunción de riesgo al invertir e incrementar la cartera, estableciendo mecanismos de control que mitiguen los factores de incumplimiento de las contrapartes e incrementar en gran medida los porcentajes de sanidad sobre los activos.

2.12. Perfil del contador público

La inclusión financiera ha permitido que se implemente nuevos modelos de negocios, esto con el objetivo de tener un mayor alcance con la población que presenta limitantes en factores económicos o geográficos, uno de estos modelos que influye para suplir esta necesidad es la denominada corresponsalía bancaria, la cual tiene como función sustituir una sucursal bancaria en aquellos lugares donde el establecimiento de esta es incosteable; por consiguiente es necesario contar con los recursos estructurales solicitados por los entes reguladores establecidos a través de las normas y cartas no objeción.

En todas las actividades que requieran construir proyectos de forma especializada, se debe tomar en cuenta el juicio del expertos en el área, donde es necesario que estos tengan los conocimientos adecuados del entorno en el que se elabora el proyecto, para los corresponsales, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) establece la “no objeción para operar corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros”; en este se establecen los requisitos para solicitar la no objeción y actuar por medio de corresponsales

financieros. Entre los requisitos para efecto de la no objeción se solicita una descripción detallada del modelo operativo de negocio.

Con base en las disposiciones anteriores se considera al profesional de la contaduría pública capaz de desempeñar múltiples cargos derivados del área financiera. La base constituida dependiente de la economía que este posee, le permite un eficaz aprendizaje y rápida aplicación de los modelos de negocios ejecutados por el sistema financiero incluido los riesgos operacionales asociados con las actividades de la organización y por la prevención en el lavado de dinero y financiamientos al terrorismo.

Puesto que el modelo de negocios requerido por la Superintendencia del Sistema Financiero debe satisfacer ciertas aplicaciones, el profesional debe contemplar como parte de sus dominios conceptuales los siguientes:

- Gestión de riesgos: como aplicación en los riesgos derivados, sean estos como riesgo legal, riesgo tecnológico y riesgo reputacional.
- Sistemas de información: como fuente primordial en la administración de las operaciones y considerando que el dinero será electrónico, debe mantenerse un estricto control y respaldo de las operaciones que se realicen por medio de los corresponsales.
- Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo: es la aplicación de la Ley contra el Lavado de Activos y financiamiento al terrorismo, sobre las operaciones que realiza la empresa; estas operaciones pasaran a ser supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero y principalmente por Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), de la Fiscalía General de la República (FGR), esta última será la encargada de tener una constante comunicación con la Oficialía de Cumplimiento de la institución

financiera con objetivo de transferir información de actividades que se consideren fuera de lo normal.

Considerando los requerimientos del modelo operativo de negocio, establecido en la norma anteriormente descrita y que se retoman en las cartas no objeción emitido por la Superintendencia del Sistema Financiero, se puede retomar que el contador público podrá garantizar la elaboración de un modelo que permita los recursos necesarios para establecer y regir a Corresponsales Financieros adecuados a la entidad.

2.13. Participación del contador público

Es un hecho que, en la actualidad la bancarización es un fenómeno que tiene cada vez mayor incidencia en la población de nuestro país, obteniendo un crecimiento a causa de la demanda por los avances tecnológicos en el sistema financiero, en este medio son indispensables los profesionales de carreras afines al área financiera. Una de las disciplinas que cumple con el perfil integral para desenvolverse en el medio es la Contaduría Pública, puesto que mantiene su aplicabilidad en la contabilidad, auditoría, consultoría y docencia, ámbitos en los que se requiere amplios conocimientos del sector financiero y constante actualización con las reformas surgentes.

Considerando que la contabilidad, auditoría y consultoría son ramas dependientes principalmente del área financiera se regula al contador como un profesional que debe emplear buenas prácticas, así como los establece en su código de ética refiriéndose en el art. 5 inciso II; la preparación profesional el cual expresa “El auditor o contador que acepta realizar sus servicios debe tener el entrenamiento técnico, capacidad y diligencia para realizar sus actividades profesionales” (Codigo de Etica Profesional para Contadores Públicos, 2005), de esta manera

manda a los profesionales de la contabilidad a obtener conocimientos necesarios para ofrecer sus servicios.

La ley para facilitar la inclusión financiera tiene por objeto “fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema” (Art. 1 Ley para facilitar la inclusión financiera), reconociendo y regulando las operaciones con dinero electrónico, renovando el sistema financiero, en el que se promueve la afluencia de profesionales con los conocimientos aplicables, ya sea para dar un aporte a las entidades desde sus puestos de trabajo o para dar una opinión certera con base en evaluaciones de auditoría debidamente respaldadas.

Considerando las habilidades que muestra el profesional contable, este se ve motivado a participar en la creación de proyectos que fomenten la inclusión financiera a través de la entidad para la que labore, así como impulsar ideas que ayuden a mejorar la calidad y seguridad de las operaciones a través de los corresponsales bancarios de la entidad.

2.14. Normativa y Legislación aplicable

En la siguiente Tabla (tabla 8) se muestra la normativa legal aplicable que se aplicarán en materia de Corresponsales Financieros para los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, con el fin ejemplificar la base legal que les corresponden a las instituciones al aplicar este modelo de inclusión financiera en el país.

Tabla 8. Normativa legal aplicable a los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en materia de Corresponsales Financieros

Normativa	Referencia	Aplicación
Ley contra el Lavado de Dinero y otros Activos	Art.28	Las entidades que operan mediante corresponsales financieros serán responsables del cumplimiento de dicha ley, y responderán en caso de algún delito por parte de ellos.
Ley para facilitar la inclusión financiera	Art.2 inc.8	Las referidas Sociedades estarán obligadas a contar con personal, equipo, plataforma tecnológica para administrar el dinero electrónico, sistemas de control administrativo, aplicaciones de seguridad, plan de negocios, manuales, procedimientos, políticas, controles internos y planes de continuidad del negocio que garanticen el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en esta Ley, todo de conformidad al ordenamiento jurídico vigente, a las Normas Técnicas que el Banco Central dicte para tal efecto, por medio de su Comité de Normas, y a las disposiciones de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, en materia de prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo; por tanto, las Sociedades Proveedoras serán consideradas como sujetos obligados de acuerdo al artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.
	Art.2 inc.9	Los bancos, los bancos cooperativos, y las sociedades de ahorro y crédito quedan facultados para proveer dinero electrónico, para lo cual deberán cumplir con las disposiciones de esta Ley que les sean aplicables. La Superintendencia verificará el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de la normativa técnica que se emita, previo a la prestación del servicio.
	Art.7 inc.3	Los Proveedores podrán generar registros de dinero electrónico a personas naturales o jurídicas que intervienen en el proceso de proveer el dinero electrónico, que faciliten en el territorio nacional, las transferencias, los pagos y la conversión de dinero electrónico a dinero en efectivo de curso legal, según sea el caso.
Ley de Bancos	Art. 54	Los documentos probatorios que emitan los bancos para la captación de fondos deben llevar la leyenda de que están autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, es por ello que los corresponsales están obligados a colocar un rótulo donde se les autoriza que pueden captar fondos del público; ya que son intermediarios de los bancos comerciales.

	Art. 184	En este artículo de la respectiva ley se prohíbe toda captación de fondos del público con publicidad o sin ella para quienes no estén autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, es decir, para los corresponsales financieros este tipo de negocio por cuenta propia está prohibido y será considerada como captación ilegal de fondos del público.
	Art. 70	Los bancos efectuarán las operaciones y prestarán los servicios autorizados de conformidad a las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de las operaciones y servicios, así como la adecuada atención de los usuarios. En este sentido, los corresponsales financiero tras la firma del contrato establecido, asume las responsabilidades de las sanas prácticas al prestar sus servicios como corresponsales financieros.
	Art. 232	Los depósitos y captaciones que reciben los bancos están sujetas a secreto y podrá proporcionarse información sobre esas operaciones a su titular, a la persona que lo represente legalmente y a la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera. Por este artículo, los corresponsales financieros tienen que tener estricta confidencialidad de los clientes que realicen sus operaciones a través de ellos.
Ley de Protección al Consumidor	Art. 184	En este artículo se hace referencia a la fecha de pago en que se realice la operación, y que queda prohibido imputar o registrar los pagos o cobros en fechas posteriores o hacerlo extemporáneos a la fecha que se tiene realmente se hizo. Los pagos que se realicen por medio de corresponsales financieros deberán ser acatados bajo estos criterios de conformidad con la ley.

Fuente: Elaboración propia, a partir de la lectura de las leyes aplicables en materia de corresponsales financieros.

En la siguiente tabla (Tabla 9) se muestra la normativa técnica aplicable a los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en materia de Corresponsales Financieros.

Tabla 9. Normativa Técnica aplicable a los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en materia de Corresponsales Financieros

Normativa	Referencia	Aplicación
Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03) aprobadas el 13 de marzo de 2015	Capítulo I (Del Art. 1 al Art.3)	En este capítulo se establecen los sujetos obligados al cumplimiento de la norma, las definiciones técnicas en materia de corresponsales financieros y el objeto de la ley. El objeto de la ley es establecer las disposiciones sobre los procedimientos y requisitos que deben cumplir lo sujetos.
	Capítulo II (Del Art. 4 al Art.12)	El capítulo II de esta norma, tiene como finalidad facilitar las operaciones de los corresponsales financieros, en el cual, la entidad puede contratar a una persona natural o jurídica, siempre y cuando cumpla con el perfil requerido para ser corresponsal, presentar la solicitud con los requisitos establecidos por la referente norma. Así mismo, la norma establece lo que debe contener un modelo operativo de negocio, el contrato de corresponsalía financiera, el manual para corresponsales financieros, lineamientos operativos y las operaciones que pueden realizar los corresponsales así como los impedimentos para no serlo.
	Capítulo III (Del Art. 13 al Art.19)	En este capítulo se explican los requisitos, lineamientos y demás disposiciones que tienen que cumplir los que quieren actuar en concepto de Administradores de Corresponsales
	Capítulo IV, V, VI y VII	Para ejercer como corresponsales o administradores de corresponsales, la norma establece las responsabilidades de que éstos se harán cargo y responder a sus actos con la institución financiera con la que se hizo el contrato, así como las entidades a cargo de la supervisión de las operaciones, a mantener una estricta confidencialidad de la información que manejan y a realizar las operaciones que están autorizadas y a no realizar las que le sean prohibidas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la lectura de las normas técnicas aplicables para corresponsales financieros.

3. CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio

Para llevar la investigación fue necesario analizar los aspectos generales que dan origen a la problemática, por lo que se ha utilizado el método Hipotético Deductivo; considerando que con este método se podrá observar el problema en estudio, operar hipótesis y sus variables, deducir las causas y medir sus efectos. La utilización de este método proporciona la base para la creación de un modelo de plan de negocios para empresas que desean prestar sus servicios a través de corresponsales financieros, con la finalidad de ser una herramienta para los profesionales en contaduría pública; para ello se utilizaron técnicas que permitieron analizar los datos obtenidos, con el objeto de comprobar la hipótesis planteada.

3.2. Sujetos y Unidades de Estudio

3.2.1. Unidad de Análisis

Las unidades de análisis que se tomaron para el desarrollo de la investigación fueron los profesionales en contaduría pública, siendo éstas personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, con el objetivo de conocer su opinión referente a la problemática planteada y su experiencia en corresponsales financieros a través de su trabajo o en servicios de consultoría. Asimismo se analizaron las entidades que prestan servicios a través de corresponsales financieros; entre bancos comerciales, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito, ubicados en el departamento de San Vicente.

3.2.2. Universo y Muestra

El universo está conformado por empresas dedicadas al área financiera y de estas las que están autorizadas para la creación de corresponsales financieros, descritas art. 2.- de las NAFS-

03, que se encuentran ubicadas en el departamento de San Vicente. La investigación se desarrolló con base al total de instituciones financieras que suman un total de 20 ubicadas en diferentes partes del departamento de San Vicente, según los datos proporcionadas por la página oficial de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Además, se tomó en cuenta a los 5,508 profesionales en contaduría pública, personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, al 31 de diciembre de 2017.

Para el cálculo de la muestra del universo de los corresponsales financieros, así como también de los profesionales en contaduría pública se consideró los siguientes aspectos: un margen de error maestro del 10%, debido a que al escoger una muestra se pierde representatividad del total de la población, se estima un nivel de confianza del 90% sobre la estimación de la investigación a realizar ajustado a la realidad y un 10% de fracaso, considerando que los resultados no se ajusten a la realidad esperada, estos valores se utilizaron en la fórmula estadística para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Coeficiente de confianza

p = Probabilidad de éxito de que la problemática exista

q = Probabilidad de fracaso

e = Margen de error

Se tomará un nivel de confianza 90%, indicando que de cada 100 respuestas obtenidas se espera que 90 estén dentro de las expectativas de la investigación. El margen de error dispuesto a aceptar será el 10%.

Sustituyendo:

$n = ?$

$N = 20$ empresas financieras del departamento de San Vicente

$Z = 1.645$ nivel de confianza 90%

$p = 90\%$ (probabilidad de éxito)

$q = 10\%$ (probabilidad de fracaso)

$e = 10\%$ nivel de error

$$n = \frac{20 (1.645)^2 (0.90)(0.10)}{(0.10)^2 (20 - 1) + (1.645)^2 (0.90)(0.10)}$$

$$n = \frac{4.870845}{0.43354225}$$

$$n = 11.23$$

$$n \approx 12$$

De acuerdo al resultado, se tomó una muestra de 12 instituciones financieras ubicados en el departamento de San Vicente, para determinar si hacen uso de corresponsales financieros.

Sustituyendo la fórmula para el cálculo de la muestra de los profesionales de la contaduría pública:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

n =?

N = 5,508 total de profesionales de la contaduría pública según CVPCPA

Z = 1.645 nivel de confianza 90%

p = 90% (probabilidad de éxito)

q = 10% (probabilidad de fracaso)

e = 10% nivel de error

$$n = \frac{5,508 (1.645)^2(0.90)(0.10)}{(0.10)^2(5,508 - 1) + (1.645)^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = \frac{1,341.430713}{55.31354225}$$

$$n = 24.25$$

$$n \approx 25$$

De acuerdo con el resultado obtenido, se encuestó a 25 profesionales de la carrera de contaduría; ubicados en las diferentes partes del departamento de San Vicente.

3.3. Variables e indicadores

Es de vital importancia establecer las variables e indicadores que servirán de guía para poder formular el diagnóstico de la problemática, y a su vez comprobar mediante la investigación, que éste problema existe y requiere una solución eficiente, por lo que a continuación se presentan las variables e indicadores utilizados:

Tabla 10. Variables e indicadores de la investigación

Variables	Indicadores
<p>Variable Independiente</p> <p>Modelo operativo de negocio para la implementación de corresponsales financieros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de conocimiento de la administración sobre el tema de los corresponsales financieros. ✓ Normativa técnica aplicable a los corresponsales financieros. ✓ Nivel de factibilidad de la institución, al implementar el plan de negocio sobre corresponsales financieros. ✓ Nivel de riesgo aceptado por la entidad.
<p>Variable Dependiente</p> <p>Mejora en la prestación del servicio financiero para empresas que actúan como corresponsales financieros, sirviendo de herramienta al conocimiento del profesional en contaduría pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de conocimiento sobre corresponsales financieros en los profesionales de la carrera de contaduría pública. ✓ Nivel de importancia de los corresponsales financieros. ✓ Conocimientos más relevantes para los profesionales en la carrera de contaduría pública. ✓ Actualizaciones y capacitaciones recibidas por la institución donde laboran los profesionales en contaduría pública.

Fuente: Creación propia, tomados del anteproyecto de la investigación y del instrumento de medición.

3.4. Instrumentos y Técnicas para el Desarrollo de la Investigación

Los instrumentos y técnicas que se utilizaron para la recolección de los datos fueron la entrevista y la encuesta; mediante la elaboración de un cuestionario formado para obtener información de suma importancia por las partes investigadas.

Los datos de las entrevistas son originarios de las entidades seleccionadas a partir de la muestra calculada, con el fin de obtener información amplia con base a la información con la que operan, por lo que fue necesario formular una entrevista con preguntas abiertas, que permitieran a los entrevistados compartir la información de sus empresas, esta misma que es utilizada para

dar solución a la problemática, mientras que las encuestas se suministraron a los profesionales de la contaduría pública, ya sean éstos relacionados o no con el sistema financiero como; consultores, auditores o profesiones a fines, se plantearon preguntas puntuales con el objetivo de indagar los conocimientos que poseen sobre el tema con mayor objetividad. Asimismo, las fuentes de información para construir la bibliográfica fue extraída de libros de texto, revistas, publicaciones, circulares, trabajos de graduación y otros temas en relacionados a la problemática.

3.5. Procesamiento de la Información

La información que se obtuvo de suministrar las entrevistas y encuestas tabuladas a través de la utilización de la herramienta ofimática Microsoft Excel, donde se resumen en indicadores y posteriormente se presentaran gráficamente para una mayor interpretación de los resultados en el análisis del diagnóstico de la investigación.

3.5.1. Aspectos relevantes a los resultados

En el dialogo con los responsables entrevistados de las diferentes entidades financieras, se obtuvieron como resultados los siguientes aspectos relevantes:

- En las entidades existe un área de operaciones, encargada de supervisar y velar por transacciones realizadas por los corresponsales financieros.
- La responsabilidad de gestión con los corresponsales financieros, en las entidades usualmente recae en profesionales diferentes al contador, entre los que se encuentran Administradores de Empresas, Ingenieros Industriales, Mercadólogos, Abogados, entre otros.
- Las entidades que aún no aplican corresponsales financieros, se muestran interesadas en implementar el proyecto si contaran con los recursos.

- Los profesionales independientes o aquellos que laboran fuera del contexto con los corresponsales financieros manifiestan no conocer sobre el tema por no haberse incluido como parte de su formación académica.
- Se observó interés por parte de los profesionales en contaduría que laboran de manera independiente y que manifestaban no conocer sobre el tema.

3.6. Cronología de Actividades

En el siguiente cronograma se establecen las actividades ejecutadas y las pendientes a partir de las fechas esperadas como equipo de investigación,

3.7. Presentación de los resultados

Por medio del instrumento diseñado por nuestro equipo de investigación se interpretaron los resultados obtenidos de la respectiva muestra, y mediante la tabulación de datos y la representación en gráficos se obtuvo, que la problemática existente ante el problema planteado es real.

Asimismo, se analizaron las respuestas de los encuestados para obtener los elementos necesarios que fortalezcan el diseño de un modelo de plan de negocios para empresas que actúan como corresponsales financieros ubicados en el departamento de San Vicente, y éste sirva de herramienta para los profesionales.

3.8. Tabulación y análisis de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos con los instrumentos seleccionados, se pudo observar lo siguiente:

- Que son pocas las instituciones que tienen corresponsales financieros
- Hay poca información para que otras instituciones que están autorizadas decidan realizar este tipo de negocio
- No hay mucho material del cual basarse para implementarlo de la manera correcta, y
- Los conocimientos de muchos profesionales de la carrera de contaduría pública no tienen los requisitos suficientes para llevar a cabo un proyecto como este en una institución financiera.

Cabe mencionar que los encargados de las instituciones que poseen corresponsales consideran que los cargos de los que administran o coordinan este modelo no son los licenciados en contaduría pública porque no poseen los conocimientos necesarios para ejecutarlo, por lo que los profesionales más demandados para este tipo de negocio son los administradores de empresas y los mercadólogos.

Para llevar a cabo el diagnóstico respectivo de la investigación a tratar, se han resumido los resultados en tablas que muestran las opiniones de algunos gerentes, contadores y coordinadores de corresponsales; expresando por qué el contador público no es tan tomado en cuenta para suplir un puesto como este. Así mismo se resume las opiniones también de los egresados en contaduría pública y profesionales que ejercen ya la rama de la contabilidad.

Los estudios que se han realizados son para determinar la importancia que tiene tener el conocimiento necesario sobre el tema de corresponsales financieros y los beneficios que éstos proporcionan.

Las siguientes tablas (Tabla 11 y 12) señalan las opiniones por parte de los profesionales independientes que ejercen la carrera de contaduría pública y de quienes tienen el puesto de coordinadores de corresponsales en instituciones financieras que han implementado esta estrategia de crecimiento financiero.

Tabla 11. Representación de datos extraídos de las entrevistas al personal de las instituciones financieras.

PREGUNTA	ANALISIS
1	<p>¿Maneja un plan de negocios que haga referencia a los corresponsales financieros?</p> <p>La mayoría de los bancos, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito no cuentan con un plan de negocios que sirva para implementar corresponsales financieros, debido a esto, muchas de las instituciones financieras no cuentan con ello porque no manejan corresponsales financieros por diversos factores que consideran importante antes de llevar a cabo este proyecto.</p>
4	<p>¿Considera que al implementar esta medida estratégica ha incrementado el nivel de demanda en la institución?</p> <p>Del 72.73% de los encuestados, consideran que al implementar esta medida estratégica le ha incrementado el nivel demanda de la institución, y los motivos que resultaron ante tal situación se resumen en tres como los más relevantes: promoción de los servicios que brindan(25%), por estrategia ya que esto es debido a la ubicación en que se encuentran y por la cercanía(25%) y por la integración de clientes(25%), además consideraron que también aumentan por la no saturación en las agencias(12.50%) y adicionalmente los clientes utilizan menos tiempo al realizar sus transacciones(12.50%). Por esto, la implementación de los corresponsales financieros es un medio fiable para el incremento de demanda de la institución.</p>
6	<p>¿Por qué tomó la decisión de ejecutar los corresponsales?</p> <p>En su mayoría con el 46% de la muestra, establecen que la decisión que llevó a implementar corresponsales financieros fue la de mejorar la atención en los clientes; ya que con este recurso y marca de la empresa llegaría a varias zonas del país, adicionalmente de una fidelización de los clientes, la mejora en la calidad de esto seguiría y los preferiría, motivo por el que era necesario establecer puntos de acceso a los clientes. Cabe reconocer que el costo de implementar este tipo de modelo es en ocasiones un poco alto debido a la ubicación donde se quiere colocar, pero algunas de las instituciones financieras a las que se entrevistaron, hacen por mantener la competencia y la fidelidad de los clientes y usuarios; ya que en algunas de ellas no es necesario ser cliente para que utilice los servicios de corresponsalía financiera, haciendo más fácil realizar las transacciones que deseen los usuarios o clientes. Por tal razón la comodidad lo representan con un</p>

porcentaje de 27% desglosándolo en dos causas: por la fluidez en las agencias 66.67% y la fidelización del cliente con el 33.33%.

- 7 ¿Qué áreas o quiénes son los encargados de lo referido a los corresponsales financieros?

Al entrevistar al personal que se encarga de este tipo de negocio, manifestaron que las áreas que se involucraban en esto no eran ninguna de las opciones presentadas en la pregunta formulada, por lo que al responder nos hizo ver cuales realmente eran las que se encontraban totalmente sumergidas en esta medida estratégica de negocio, reconociendo que el Contador Público no juega un papel directo a la segregación funciones de cada entidad. De todo ello, hizo mención de quien sobrelleva la responsabilidad ya que es la que hace el estudio de factibilidad y la viabilidad de proceder a pesar de los factores presentados es la Gerencia de Negocios con el 46% de participación, la Gerencia de Operaciones con el 18%, el Banquero Móvil que es el que desarrolla el proyecto con el 18% y el Coordinador de CNB con el 18% que es el que se encarga de verificar el funcionamiento del modelo, y de presentar ideas o mejoras que ayuden al negocio de Corresponsalía Financiera.

- 8 ¿Qué profesión posee el encargado de los corresponsales financieros?

Los datos obtenidos como muestra la gráfica, las instituciones financieras que se dedican a este negocio, si tuvieran que elegir entre las opciones propuestas, la mayoría elegiría a un profesional en Administración de Empresas con el 62% de posibilidad ante un 12.50% del profesional en Contaduría Pública, lo que hace que el Contador busque más capacitaciones sobre el tema para poder optar a ese cargo. Pero, este no es la única limitante, ya que la mayoría de empresas al momento de implementar este negocio, por lo general, prefieren contratar a un mercadólogo o a un administrador de empresas.

- 11 ¿Existe alguna unidad dentro de la institución que esté a cargo de verificar el manejo adecuado de los corresponsales financieros?

Las instituciones financieras que manejan corresponsales financieros si cuentan con una unidad que está a cargo de supervisar las actividades realizadas por de los corresponsales financieros, enfatizando que esto les permite una mejor comunicación con el corresponsal, así como ayuda al mejoramiento del sistema y hace que

las obligaciones se cumplan de una buena manera.

- 12** ¿Considera que es rentable este tipo de negocio (corresponsales financieros)?

La mayoría de las personas entrevistadas, afirmaron que es rentable; esto es aplicables para las entidades que trabajan con este servicio, y para las instituciones que no poseen este modelo, comentaron que si bien es cierto es riesgoso, pero reconocer una rentabilidad en caso de ser implementado, por lo que se concluye una aceptación por parte de las empresas del sector financiero.

- 13** ¿A qué segmento poblacional del mercado dirige su oferta de servicios a través de corresponsales financieros?

En opinión de los encargados de las instituciones financieras entrevistadas no existe una estrategia focalizada a un sector específico y que implementar los corresponsales financieros es una estrategia para penetrar más en el mercado de forma global e inclusiva, de tal manera que todos los sectores tengan acceso a la banca.

- 14** ¿Cuáles son los principales obstáculos al momento de operar o implementar corresponsales financieros?

Los principales obstáculos al momento de desarrollar proyectos con corresponsales financieros son: el riesgo asociado al modelo de negocio, la inseguridad atribuida a factores internos y externos. La regulación representa un obstáculo para muchas instituciones debido a los requerimientos que deben superar, por las leyes asociadas y la normativa técnica, así como las reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), en las que las circunstancias financieras juegan un papel importante, aunque desarrollar una agencia resulta costoso, implementar una red de corresponsales también implica una inversión que podría resultar en uno de los obstáculos.

- 15** ¿Cuáles son las expectativas de crecimiento de este modelo de negocio?

Las expectativas que tienen las instituciones radican en mayor presencia física en el territorio nacional, aportando más opciones a sus clientes y clientes potenciales, crecimiento en la captación y masificación de transacciones, mejorar la atención a sus clientes, a raíz de la descentralización en las agencias, de tal manera que al descongestionar las agencias se puede proporcionar un servicio personalizado, además de incrementar el número de clientes y penetrar

en la micro empresa.

- 16** ¿Considera que el marco regulatorio vigente brinda seguridad jurídica, promueve o/y limita la inclusión financiera a través de corresponsales financieros?

Una porción de profesionales encargados de las instituciones financieras manifiesta desconocer si el marco regulatorio vigente promueve o limita la inclusión financiera, otra parte manifiesta que no es bueno y limita considerablemente tanto la implementación como el desarrollo de las operaciones de los corresponsales. Ninguna de las opiniones afirma que el marco regulatorio promueve la inclusión.

- 17** ¿Qué papel juega la educación financiera en el desarrollo de los servicios bancarios que promueven la inclusión?

La educación financiera es de mucha importancia, no solo para el modelo de negocio de corresponsales, si no para el diario vivir de las personas. Es por ello que garantizar que las personas conozcan sobre el uso de las finanzas, implementen el hábito del ahorro, lectura y manejo de la información es fundamental para el desarrollo, así como instruir al uso de herramientas tecnológicas o canales. Además de instruir a clientes potenciales, se debe garantizar e instruir al encargado del negocio, considerando que tendrá a su disposición fondos con los que posteriormente rendirá cuenta a la institución financiera.

- 18** ¿Considera que los corresponsales financieros contienen las garantías necesarias para proteger al consumidor financiero?

La implementación de una red informática que garantice la seguridad mínima y proporcionar sistemas informáticos interactivos donde no se manipule la información, acompañado de reglamentos internos y políticas puede minimizar los riesgos sin embargo no se exime. Por otra parte, se mantiene que los riesgos son elevados y que no se cuenta con las garantías necesarias.

Tabla 12. Representación de resultados extraídos de las encuestas a los profesionales de Contaduría Pública.

PREGUNTA	ANALISIS
1	<p>¿Tiene conocimiento sobre los corresponsales financieros?</p> <p>Al encuestar a los profesionales de contaduría para saber que tanto saben sobre los corresponsales financieros, resultó que un 79.17% tiene conocimiento de los corresponsales, dándole así una importancia relativa a este tema.</p>
2	<p>¿Ha utilizado servicios electrónicos como pagos de facturas, depósitos, etc, en tiendas cercanas a tu vivienda?</p> <p>Cuando se consultó a los profesionales sobre la utilización de los servicios electrónicos para pagos, depósitos y otras operaciones bancarias el 75% dijo que sí ha utilizado este tipo de servicio, explicando los motivos. El 60% explicó que lo utilizan porque se ahorra tiempo al realizar las transacciones, el 24% respondió, por mayor comodidad en cuanto a la cercanía al lugar de vivienda, y el 16% dijo que lo hacía por la facilidad al realizar pagos. Debido a esto podemos determinar que entre más fácil sea el proceso de una transacción bancaria, el cliente lo prefiere porque ahorra mucho tiempo al momento de querer realizar sus movimientos de dinero.</p>
3	<p>¿Conoce la existencia de una normativa para regular la figura de los corresponsales financieros?</p> <p>A pesar de que muchos de los profesionales tienen conocimiento de los corresponsales financieros, más de la mitad (54.17%) no conoce la existencia de alguna normativa que ayude a regular la figura de los corresponsales financieros.</p>
6	<p>¿Considera que al implementar un punto de acceso financiero ofreciendo las operaciones más demandas por los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito serviría para los clientes que posee?</p> <p>Los resultados obtenidos a esta interrogante fueron absolutos, debido a que el 100% manifestó que si serviría para los clientes.</p>
7	<p>¿Cuál sería la causa de que los profesionales en contaduría pública no se vean familiarizados o desconozcan sobre el negocio de corresponsalía financiera?</p>

Los resultados obtenidos de los encuestados; siendo éstos personas que estudiaron la carrera de la contaduría pública, con un porcentaje de 48.78% consideran que el tema se desconoce porque no es explicado durante la carrera y es bastante atractivo para las instituciones financiera; por lo que representa desventaja para el contador en el ámbito laboral.

- 8 De acuerdo a su criterio ¿Qué funciones serían más importantes en el desarrollo laboral del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía financiera?

Al encuestar a los profesionales sobre qué funciones deberían de tener más desarrollo de su carrera y ejercer una buena labor en el negocio de corresponsalía financiera, los resultados ascienden al 34.29% afirmando que deberían conocer la normativa aplicable vigente para este tipo de negocio, luego con un total de 22.86% que deberían de poder elaborar un plan de negocios para corresponsales financieros, poniendo entre otras opciones importantes el resto según su orden en porcentaje. Por lo que se denota que los profesionales establecen que la elaboración de un plan de negocios y el conocimiento de las normas que rigen a los corresponsales es de vital importancia para la práctica de éste modelo.

- 13 ¿Qué elementos deberían de ser la base para que la estrategia de implementación de corresponsalías, se desarrolle y ejecute de la mejor manera en las instituciones financieras?

A criterio de los profesionales, los elementos claves de la estrategia para implementar, desarrollar y ejecutar corresponsales financieros se destacan con 39.13% el plan de negocio, puesto que es la visión del funcionamiento, que comprende estudio de mercado, manual de procedimientos, políticas, estrategias para su funcionamiento, el 30.43% opina que es necesario conocer de las leyes y normativas asociadas a corresponsales financieros, Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, Normativa técnica emitidas por el Banco Central de Reserva (BCR) y Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activo, el 19.57% manifiesta que conocer la institución financiera, su funcionamiento, políticas y entorno es vital para implementar una estrategia, el 10.87% considera necesario la operatividad y transacciones que desarrollan los corresponsales financieros.

- 14 Con base a los conocimientos de su educación en contaduría pública ¿Qué aspectos deberían ser tomados en cuenta para un auditor a la
-

hora de una revisión y evaluación de un negocio de corresponsalía financiera?

En términos generales es necesario la integración de conocimientos en todas las áreas o factores que intervienen para poder realizar la auditoria en una institución que opera a través de corresponsales financieros, dentro de los conocimientos o factores se tiene: 20% y 19% en la revisión de las operaciones realizada por los corresponsales y conocimiento sobre la unidad a evaluar respectivamente, 17% en evaluar el manual de procedimientos que establece la normativa técnica y debidamente aprobado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), también se destaca con 18% que el auditor debe conocer la normativa legal vigente que aplica a instituciones con corresponsales financieros, así como la revisión del plan de negocios con 14% y 12% conocimientos de control interno.

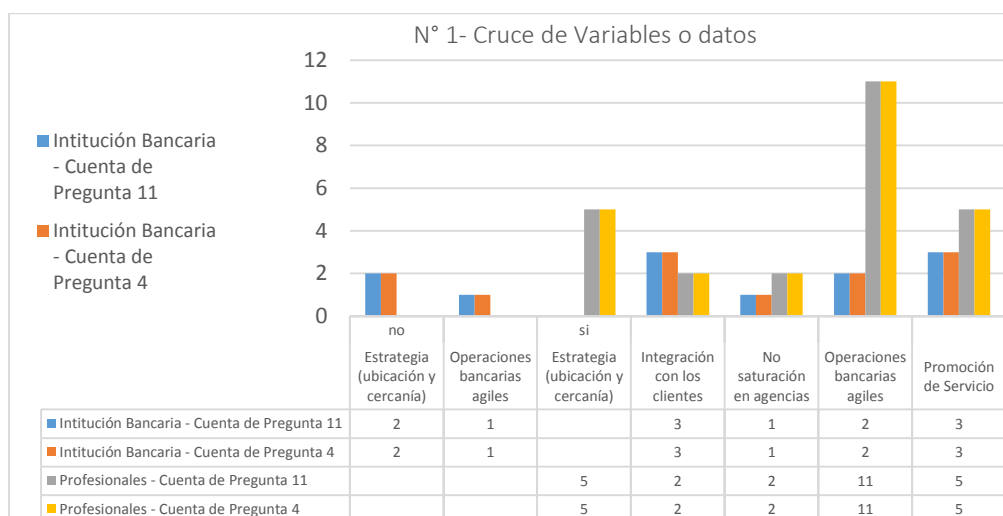
- 15 ¿Considera que implementar un modelo plan de negocio para empresas que actúan como corresponsales financieros sería muy útil para ejecutar un proyecto de esta naturaleza?

Por unanimidad los profesionales que laboran en diferentes instituciones financieras coinciden que elaborar un plan de negocio para implementar corresponsales financieros es esencial al momento de planificar un proyecto de esta magnitud, dependiendo de los requerimientos de cada institución, pueden tener más o menos componentes de análisis, pero contar al menos con los requerimientos mínimos conlleva a tomar las decisiones adecuadas en su implementación y ejecución.

Cruce de Variables

Cruce de datos: Pregunta N°4 del instrumento para el encargado de la institución financiera con la pregunta n°11 del instrumento para el profesional independiente

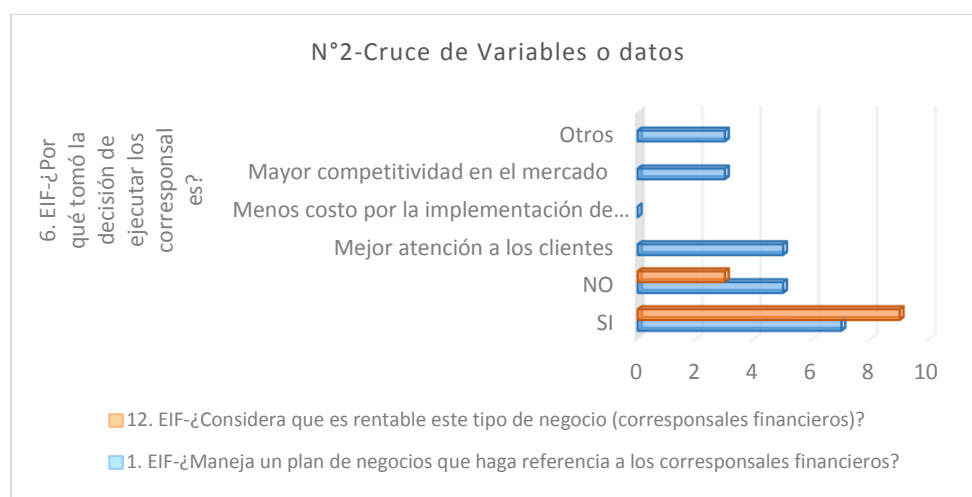
Unidad de estudio	4. EIF-¿Considera que al implementar esta medida estratégica ha incrementado el nivel de demanda en la institución?		11. PI-Motivos o beneficios para una institución financiera al implementar el servicio de corresponsalía financiera.				
	SI	NO	Promoción de servicios	Estrategia (ubicación y cercanía)	Integración con los clientes	No saturación en agencias	Operaciones Bancarias Ágiles
Instituciones Bancarias	9	3	3	2	3	1	3
Profesionales financieros	25	0	5	5	2	2	11



Análisis: Dado los datos representados por las gráficas, se observa que tanto los profesionales independientes como las personas que están laborando en instituciones que manejan corresponsales coinciden en que tener este tipo de negocio incrementaría de cierta forma la demanda de la institución. En resumen, a pesar de los criterios que en la encuesta manifestaban motivo de ser alto riesgo, creen que esta medida estratégica sí les serviría en la institución en que se encuentran, generando más clientes, mayor cobertura en el país y la realización de las operaciones de manera ágil y oportuna.

Cruce de datos: Pregunta N°1, N°12 y N°6 del instrumento para el encargado de la institución financiera.

Instituciones Bancarias		6. EIF-¿Por qué tomó la decisión de ejecutar los corresponsales?				
Unidad de estudio	SI	NO	Mejor atención a los clientes	Menos costo por la implementación de corresponsales	Mayor competitividad en el mercado	Otros
1. EIF-¿Maneja un plan de negocios que haga referencia a los corresponsales financieros?	7	5				
			5	0	3	3
12. EIF-¿Considera que es rentable este tipo de negocio (corresponsales financieros)?	9	3				



Análisis: Los resultados obtenidos por medio del instrumento muestran que de las 11 instituciones que se evaluaron, 6 no poseen un plan de negocios; esto debido a que no poseen corresponsales, y 5 si cuentan con un plan de negocios. Considerando estos resultados, la mayoría de las instituciones piensan que contar con corresponsales financieros es rentable, pero muchas de ellas no han elaborado un plan de negocios que den indicios de que han decidido implementarlo.

Cruce de datos: Pregunta N°13, N°14 y N°15 del instrumento para los profesionales independientes o que trabajan en una institución financiera

Profesionales Independientes			13-¿Qué elementos deberían de ser la base para que esta estrategia de la implementación de corresponsalía se desarrolle y ejecute de la mejor manera en las instituciones financieras?					14- Con base a los conocimientos de su educación en contaduría pública ¿Qué aspectos deberían ser tomados en cuenta para un auditor a la hora de una revisión y evaluación de un negocio de corresponsalía financiera?					
Unidad de estudio	SI	NO	Plan de Negocios sobre corresponsales financieros	Políticas de la institución financiera	Tener el conocimiento de leyes y normativas sobre corresponsales financieros	Operaciones más frecuentes de las instituciones financieras	Ninguno	Tener conocimiento sobre la unidad a evaluar	Revisar el manual de procedimientos que establece la normativa técnica	Revisar el plan de negocios vigente	Revisar las operaciones realizadas por los corresponsales	Conocimientos sobre procesos de control interno	Normativa legal aplicable (vigente)
15- ¿Considera que implementar un modelo plan de negocio para empresas que actúan como corresponsales financieros sería muy útil para ejecutar un proyecto de esta naturaleza?	24	0	18	9	14	5	0	16	14	12	17	10	15



Análisis: Al encuestar a los profesionales, el 100% de ellos dijo que implementar un plan de negocios para el servicio de corresponsalía financiera se consideraba de vital importancia para implementar dicho proyecto, por lo que se les cuestionó sobre los aspectos que un auditor tendría que tener en cuenta al momento de realizar una auditoría a una empresa que actúa como corresponsal, a los cuales el 14.29% hizo mención en que ese sería un elemento a evaluar, por lo que un buen plan de negocios implicaría una mejor revisión para el cumplimiento de sus operaciones.

3.9. Diagnóstico

De acuerdo al resultado en el cruce de variables se procedió a la elaboración del diagnóstico que permite evaluar las condiciones que oportunamente contribuyan al crecimiento profesional de los contadores públicos y que a través de ello se pueda incrementar la oferta profesional a instituciones financieras que deseen operar a través de corresponsales financieros.

- a) En relación a las instituciones financieras que operan a través de corresponsales financieros 73% manifiesta que ha experimentado un crecimiento en la demanda de sus productos debido a la ubicación estratégica de corresponsales, a la integración de clientes y por la promoción de sus servicios; por lo que representa un crecimiento constante para las instituciones, así como la integración de personas con difícil acceso al sistema financiero formal.
- b) Dentro de las instituciones financieras, a la unidad que se le atribuye la administración de corresponsales financieros es la gerencia de negocios con un 46%, considerando que 18% de las instituciones desarrollan unidades independientes para la dirección de los corresponsales. Los profesionales en contaduría pública juegan un papel secundario en el interior de las instituciones financieras, puesto que estas prefieren tener al cargo de los corresponsales a otras profesiones como administración de empresas con una preferencia del 63% o mercadólogos con 20%; no obstante, las instituciones requieren de consultorías externas para la creación de los corresponsales, en cuanto al cumplimiento y requerimiento de la normativa legal a presentar ante la Superintendencia del

Sistema Financiero, donde una pequeña fracción de licenciados en contaduría pública destacan en la prestación de estos servicios.

- c) El 54% de los profesionales en contaduría pública desconocen la normativa aplicable y sobre el funcionamiento de corresponsales, manifestando que no existe documentación sobre este tema y tampoco se aborda en el proceso formación académica. los profesionales entrevistados unánimemente destacan la importancia de la creación de un modelo operativo de negocio para corresponsales, así como la recopilación de la normativa, con el objeto de expandir el abanico de opciones laborales en el área de consultoría, revisión y supervisión y gestión de riesgos.

4. CAPÍTULO IV-DISEÑO DE UN MODELO DE PLAN DE NEGOCIO PARA EMPRESAS QUE ACTUAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS.

4.1.Generalidades de la propuesta

El presente documento proporciona un modelo de plan de negocio para corresponsales financieros con base a las Normas Técnica para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales y Administradora de Corresponsales (NASF-03) en el que se plantean los requisitos que debe contener un modelo de plan de negocios para dichas actividades. Por ende, esta propuesta de plan de negocio va dirigida a las empresas que desean implementar corresponsales y para los profesionales de Contaduría Pública que les servirá como herramienta en el mundo laboral o empresarial que se desenvuelvan en el negocio de Corresponsalía Financiera.

Definiciones

- **Corresponsales Financieros:** Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden al público, trabajan por medio de un contrato sin relación de dependencia, y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios bancarios de acuerdo a las Normas que regulan los Corresponsales Financieros (NASF-03), por ende, son considerados como un canal que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal.
- **Ciente:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la Entidad para la prestación de una o varias operaciones pasivas o activas.
- **Entidad:** Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones de las Normas que regulan a los corresponsales financieros.
- **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero.
- **Transacciones:** Servicios y operaciones financieras realizadas por medio del Corresponsal Financiero.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que opera con las Entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, para realizar órdenes de pagos, transferencias de fondos u otras operaciones.
- **Plan Operativo de Negocio:** Documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, etc.) enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo.

Objetivo

Fortalecer los conocimientos de los profesionales de la carrera de Contaduría Pública que trabajan de forma independiente, así como el de los encargados de dirigir y coordinar las actividades financieras de los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

Alcance

Este modelo de plan de negocios trata de la importancia que juega el papel de los Corresponsales Financieros y quienes lo ejecutan, es por ello que se enlistan las operaciones que las instituciones financieras realizan a través de los corresponsales financieros, mediante el conocimiento de las entidades que operan con ese tipo de negocio.

Beneficios

- Mayores niveles de competencia en el sistema financiero.
- Fortalecimiento de los conocimientos de los profesionales en Contaduría Pública y los encargados de dirigir y coordinar las actividades financieras de los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito sobre el tema de los corresponsales financieros
- Mejoramiento de la imagen institucional y calidad de los servicios bancarios ofrecidos por la entidad financiera.
- Acercamiento de la población con poco acceso a los servicios financieros.
- Mayor participación de los profesionales en Contaduría Pública en el negocio de Corresponsalía Financiera.

Limitaciones

- La propuesta de un modelo de plan de negocios de corresponsalía financiera será utilizada únicamente para conocimientos de estructura para una entidad financiera que desea implementar corresponsales financieros.
- La estructura de las políticas internas son las que servirán para el desarrollo efectivo del trabajo de Corresponsalía Financiera.

4.2.Planteamiento del caso

Los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito manejan diversas transacciones que tienen mayor demanda por los clientes y usuarios. Estos para brindar mayor comodidad a sus clientes crean sucursales o agencias ampliando su cobertura con la idea de tener un máximo crecimiento empresarial, pero en ocasiones, la demanda de clientes y usuarios es tan alta que la creación de agencias no basta para atender las necesidades de sus clientes, o simplemente surge la competencia para querer liderar en el mercado, en busca de mejorar estrategias de negocios nacen normas que les permiten a estas instituciones diseñar nuevas medidas que les permita obtener ese objetivo.

La Ley para Facilitar tiene por objeto propiciar la inclusión financiera y fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema, es por ello que el Banco Central de Reserva de El Salvador en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero crean la Normativa que regula las actividades de Corresponsalía Financiera con el fin de autorizar a los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito a ampliar sus operaciones mediante el uso de corresponsales financieros; es decir, realizar operaciones bancarias en puntos de acceso más

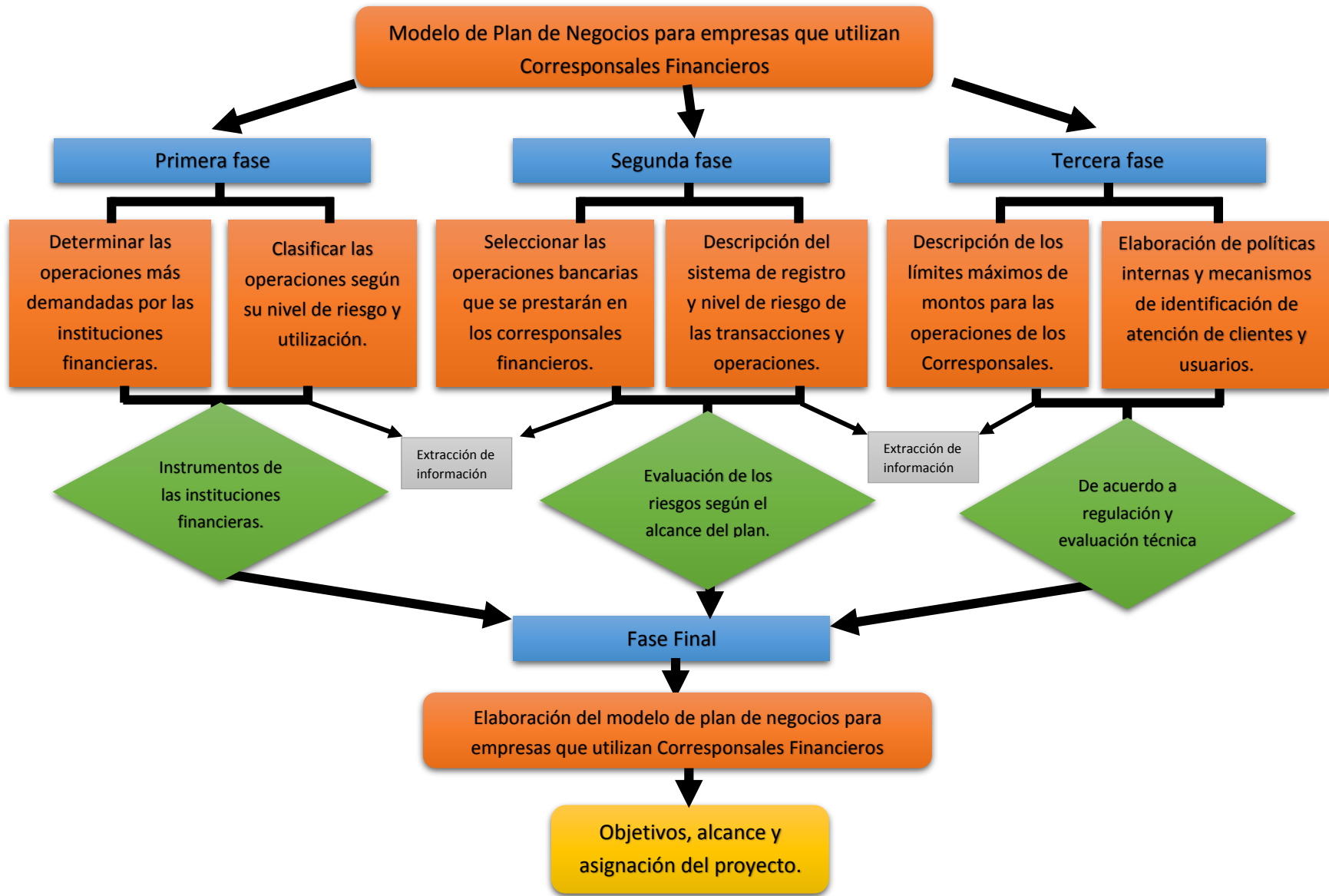
cerca de sus clientes y usuarios, dándoles la oportunidad a que más personas hagan uso de los servicios bancarios y poder aumentar la bancarización.

La Norma para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales y Administradoras de Corresponsales (NASF-03) en su artículo 6 hace referencia a los requisitos que debe contener un plan de negocio para una empresa que maneja corresponsales para un mejor control de sus operaciones y el cumplimiento de la normativa legal establecida.

4.3. Estructura del modelo de plan de negocio para las empresas que manejan corresponsales financieros.

El desarrollo de la estructura del plan de negocio para las empresas que manejan corresponsales financieros se realizarán con base a las NASF-03, que en su artículo 6, describen los requisitos necesarios para poder estructurar un modelo de plan de negocios que sirva como herramienta a los profesionales que laboran en este campo. Para armar dicha estructura es necesario identificar los aspectos más importantes, según como lo muestra en la imagen siguiente:

Figura 6. Estructura de un modelo de Plan de Negocios para Corresponsales Financieros de acuerdo a las NAFS-03



Fuente: Elaboración propia con base a las NAFS-03.

**MODELO DE PLAN DE
NEGOCIOS PARA
EMPRESAS QUE ACTUAN
COMO CORRESPONSALES
FINANCIEROS**



1. Antecedentes

ANCAMAR BANK es un banco cooperativo que ha prestado servicio financiero durante 45 años, impulsando el cooperativismo en diferentes partes del país con proyectos sociales y financieros para la comodidad de sus clientes. Actualmente el banco cooperativo posee diez agencias para brindar servicio a sus Asociados, y con la finalidad de ampliar la cobertura geográfica y acercar los servicios financieros se plantea la necesidad de abrir nuevos puntos de servicio en la ciudad de San Vicente.

Esto permitirá que los asociados tengan un mayor grado de satisfacción gracias a la realización de sus operaciones de manera más oportuna, rápida, accesible y con la calidad de atención que caracteriza al banco cooperativo.

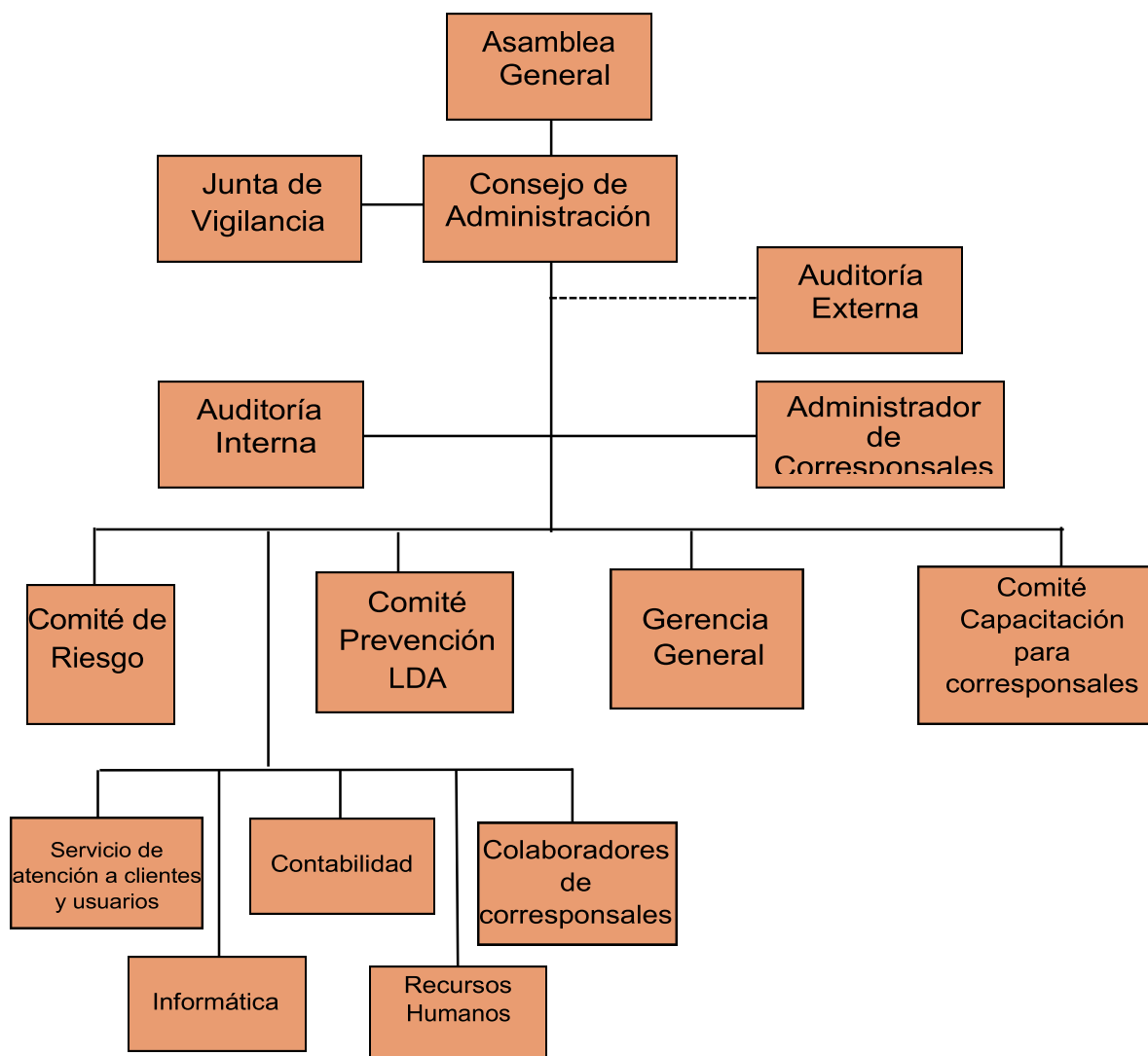
Habiendo hecho un estudio a la institución, y sabiendo que tiene la capacidad para desarrollar el proyecto de implementación de corresponsales financieros, es indispensable desarrollar un plan de negocios para corresponsales financieros que permita cumplir con el objetivo de la medida estratégica, para identificar la modalidad de puntos de servicio, la ubicación, los servicios a ofrecer, la tecnología y los recursos humanos a utilizar para la apertura de nuevos puntos de servicio; que posean factibilidad financiera para el Banco Cooperativo.

2. PRIMERA FASE

2.1. Descripción del sistema de registro de las transacciones y operaciones

El registro de las transacciones realizadas a través de los corresponsales financieros, estará a cargo del personal designado quien presenta una relación jurídica laboral con el corresponsal y este último con el banco cooperativo.

En el siguiente organigrama refleja la estructura que tendría que tener el corresponsal en la institución financiera.



Para garantizar un buen registro y funcionamientos de las transacciones realizadas por los corresponsales financieros, se establecen los lineamientos siguientes:

- Las transacciones y operaciones se realizarán a través del sistema bancario instalado en los equipos tecnológicos, proporcionados por la cooperativa, al que tendrá acceso limitado y exclusivo (utilizando usuario y contraseña) el personal designado.

- Para el registro de las transacciones y operaciones, el encargado del corresponsal financiero deberá acatar el estipulado en los manuales de políticas, procesos y procedimientos del banco cooperativo.
- Las obligaciones de los corresponsales con el banco cooperativo, se establecen como parte de la cláusulas del contrato de trabajo.

En aquellos casos en los que el contrato es a través de administrador de corresponsales, la línea de comunicación se dará del banco cooperativo al administrador y este último al corresponsal.
- En relación con las fallas en el sistema, el encargado de los registros de las transacciones en el corresponsal, deberá informar al área de tecnología del banco sobre las inconsistencias detectadas en el sistema. Así también deberá aplicar las disposiciones establecidas en la regulación interna del banco cooperativo, donde se establecen las guías a seguir en caso de caída del sistema. Etc.

2.2. Descripción de las transacciones que se manejarán en el corresponsal:

A continuación, se presentan las operaciones que se realizarán en el Corresponsal Financiero con sus respectivos límites máximos por operación:

1. Pagos de préstamos en efectivo
2. Pagos de Tarjeta de Créditos en Efectivo
3. Abono a Cuenta Ahorros en efectivo
4. Retiro a cuenta con Tarjeta de Débito
5. Pago de Remesas Familiares

6. Transferencia Local (Envío de dinero por Conexión Personal y Pago en efectivo de Envío de Dinero en el Corresponsal Financiero)

- Las operaciones 1, 2 y 3 podrán ser realizadas por el propietario de la referencia o por terceras personas que se identifique correctamente con su documento de identidad DUI o pasaporte. Las referencias de pagos de préstamos, tarjetas de crédito y abonos a cuenta podrán ser de personas naturales o jurídicas.
- La operación 5 deberán ser realizadas únicamente por el propietario de la cuenta.
- Las operaciones del numeral 6 deberán ser pagadas únicamente al beneficiario de la operación, conforme a la información del sistema.

La parametrización de la plataforma que utilizará el corresponsal será a través del Core Bancario, donde se administraran las operaciones y automáticamente detendrá en el Corresponsal Financiero las transacciones que sobrepasen los límites autorizados por operaciones.

Los Corresponsales financieros no deben estar habilitados para realizar operaciones de consulta de saldos, números de cuenta, información general de clientes o histórico de transacciones, por lo que el cliente deberá visitar la sucursal más cercana para tener ese tipo de información.

2.3. Registro contable de operaciones

Este apartado podrá detallar el registro contable y las cuentas a utilizar por El Banco en cada una de las operaciones, ya que de acuerdo a las Normas que rigen los Corresponsales Financieros, todas las operaciones deberán ser procesadas en línea de la siguiente forma:

2.3.1. Pago de préstamo con efectivo

El pago a préstamo se aplicará en línea conforme a la referencia del préstamo proporcionada por el cliente y de acuerdo la siguiente contabilización:

Transacción	Cargo	Abono
xxx cuenta transitoria en esta cuenta de carácter transitoria, el banco deberá registrar todas las transacciones realizadas en el corresponsal financiero.	X	
cuenta del cliente: xxx préstamo		X

Con el objetivo de realizar las operaciones con calidad, el banco debe realizar las validaciones que aseguren la fiabilidad de la transacción, el cual deberá estar almacenado en el Core Bancario; el cual debe contemplar aspectos como los siguientes:

Datos de Entrada	Controles	Respuesta
Número de Préstamo	La referencia de identificación del préstamo debe estar en el Core del banco.	Si la referencia no existe, retorna mensaje de transacciones fallida.
Monto del Pago	No mayor a la parametrización del sistema	Si excede, retorna mensaje de transacción fallida.
DUI (de la persona que realiza la transacción)	Se guarda en una Bitácora en el Core Bancario.	Se revisa contra dicho DUI las listas de riesgos que el banco considere convenientes.

Si todas las validaciones se asumen con éxito, se debe enviar un mensaje de confirmación al Corresponsal Financiero, con la información del pago procesado. La afectación de los saldos en la transacción deberá hacerse en línea.

2.4. Cuadratura y liquidación de operaciones

En este apartado se debe detallar el proceso de como El Banco cuadrará las operaciones y liquidará los saldos diarios, resultado de la operatividad ya sea del Administrador o del Banco con el Corresponsal Financiero, la que puede variar de acuerdo con modelos presentados anteriormente.

El banco deberá para efectos de prudencia cuadrar diariamente el cierre de cada día, a través de un archivo electrónico el cual debe contener todas las operaciones registradas durante el día, confrontadas por el Core Bancario.

2.5. Descripción de la Gestión de riesgos asociados al servicio

Se debe elaborar una matriz que describa los diferentes riesgos asociados a la prestación de servicios o a la realización de operaciones a través de Corresponsales Financieros, especialmente los riesgos financieros y operativos; los cuales incluyen riesgos tecnológicos, legales y los relativos al lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y reputacional.

El propósito de la matriz es determinar de manera anticipada todos aquellos eventos que pueden afectar de manera significativa las operaciones a través de los Corresponsales financieros, para lo que se implementa una media de control que mitiga la probabilidad de ocurrencia del evento de riesgo descrito.

La matriz de riesgos contempla los siguientes elementos descritos a continuación:

- **Categoría de Riesgo:** en este apartado se coloca el tipo de riesgo asociado con el evento determinado según su clasificación; en la que se puede tomar como mínimo

las establecida en la Norma la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NPB4-47), en su artículo cinco, como el riesgo operativo, mercado, operacional, reputacional, técnico entre otros aplicables con clasificación interna.

- **Factor de Riesgo:** se refiere al elemento que da origen al riesgo clasificando como mínimos aquellos establecidos en la Norma para la Gestión de Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) detallados en tres los cuales describe: procesos, tecnologías de información y acontecimientos externos.
- **Descripción del Riesgo:** es la descripción de los eventos considerandos que representan una probabilidad de ocurrencia que afectan el normal funcionamiento de las operaciones del Corresponsal y puedan generar alguna pérdida económica o daños a la imagen.
- **Control Mitigante:** son las medidas tomadas para asegurar la disminución o eliminación de los eventos de riesgos identificados y descritos en la matriz de riesgos, a través de implementación de nuevas políticas y la inclusión de controles y planes de contingencias.
- **Calificación del Riesgo Residual:** es el nivel de riesgo presente posterior a la aplicación de los controles a cada evento de riesgos. El riesgo residual puede calificarse como alto, medio y bajo; esto correspondiente a la probabilidad de ocurrencia y al nivel de daño que representa.

Considerando los elementos anteriormente descrito, se presenta una matriz de riesgos:

Categoría de Riesgo	Factor de Riesgo	Descripción del Riesgo	Control Mitigante	Calificación de Riesgo Residual
Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Personas y Procesos	Aceptación de efectivo proveniente de actividades ilícitas, en transacciones del corresponsal. (Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo).	1. Aplicación de la debida diligencia ampliada y procesos de vinculación a los Corresponsales Financieros. 2. Capacitación al personal del Corresponsal Financiero sobre la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	Bajo
Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Personas y Procesos	Vinculación de cliente que se encuentra en listas de cautela.	1. Verificación del nombre y documento de identidad del cliente o usuario de los servicios versus listas de riesgos definidas por el banco.	Bajo
Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Sistemas y Personas	Cliente realiza lavado de dinero a través de sus cuentas.	1. Parámetros de montos máximos por transacción mensual y número de operaciones; máximo acumulado en el mes transaccionado por el cliente. 2. Registro de la transaccionalidad del cliente en el Core Bancario. 3. Monitoreo de Transacciones realizadas en Corresponsales Financiero a través del sistema automático de Monitoreo.	Bajo
Riesgo Legal y Riesgo Tocológico	Personas y Tecnología de la Información	Robo de información de Tarjeta de Crédito y/o Débito para fraudes por parte de los empleados de los comerciantes afiliados.	1. Se cuadrarán las operaciones realizadas en los Corresponsales diariamente, si existen diferencias, se resolverán de acuerdo a lo pactado por contrato. 2. A nivel contractual se ha incluido una clausula relacionada a la responsabilidad sobre el manejo de la seguridad de información. 3. Los dispositivos para deslizar plástico de Tarjetas de Crédito y Débito, cuentan con certificación estándar de seguridad de datos.	Bajo

Riesgo Reputacional y Riesgo Legal	Personas y Eventos Externos	Divulgación de información confidencial. (Violación al secreto bancario).	<ol style="list-style-type: none"> 1. El contrato con el Corresponsal debe incluir una cláusula donde el Corresponsal se obliga a guardar debida reserva y confidencialidad de la información que llegue a conocer. 2. Se deben realizar Auditorías de Hardware de acuerdo al Plan de puntos de Corresponsalía. 	Bajo
Riesgo Legal	Procesos y Personas	Incumplimiento al Contrato de Corresponsalía Financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el contrato de Corresponsal Financiera, se establece como causal de terminación del mismo, el incumplimiento el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo. 2. Se exigen los controles de auditoria y operativos establecidos en la norma emitida por el BCR. 	Bajo
Riesgo Tecnológico	Tecnología de la Información y Acontecimientos Externos	Interrupción en las operaciones debido a fallas de comunicación en los sistemas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El modelo de comunicación debe contar con un alcance dedicado y uno contingencial por medio de VPN. 2. El Banco deberá contar con equipo de contingencia para aquellos casos en que el servidor no esté disponible para la recepción de mensaje o respuestas del Corresponsal Financiero. 3. El Departamento de Tecnología del proporcionará soporte por medio telefónico a los Corresponsales Financieros ante cualquier consulta o problema tecnológico. 	Bajo
Riesgo Operativo	Personas y Tecnologías	Errores en el ingreso de información a los sistemas e inadecuaciones en el uso de los dispositivos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones al personal del Corresponsal Financiero sobre uso los sistemas y los dispositivos. 2. Los equipos Tecnológicos serán con uso restringido en las terminales y no permitirán guardar información o instalar programas ajenos al sistema. 	Bajo

Riesgo Operativo	Personas y Procesos	Fallas o carencia en las medias, controles y procesos que debe llevar implícito en su operatividad misma y su cumplimiento de cara al cliente.	1. Revisión anual de la Evaluación de Riesgos y Controles Operativos. 2. Plan de Auditoria semestral para determinar si el marco integrado de control interno, opera adecuadamente.	Bajo
Riesgo Operativo	Personas	Faltantes o sobrantes de efectivos en la conciliación o liquidación entre el Banco y el Corresponsal.	1. Procesos de Conciliación y liquidación diario, definido entre los Corresponsales y Operaciones del Banco.	Bajo
Riesgo Operativo	Personas	Aplicación incorrecta por parte del cajero en operaciones del Corresponsal.	1. Entrenamiento del personal y evaluaciones constantes de la calidad sobre las actividades y operaciones que realiza. 2. Proceso de reservas acordado entre el Banco y el Corresponsal acordado para la resolución de errores.	Bajo

El resultado esperado posterior a la implementación de controles mitigantes es una calificación de riesgos residual bajo. Todos los controles implementados y mencionados en la matriz de riesgos deberán constar en sus respectivos documentos políticas, procesos, procedimientos, manuales, documentos contractuales, etc. Para hacer constar la aplicabilidad.

3. SEGUNDA FASE

3.1. Tipo de operaciones y servicios

A continuación, se presentan las operaciones que se realizarán a través de corresponsales financieros, los cuales estarán abaladas y establecidas en el contrato.

3.2. Colecturía

Los servicios por colecturía ofrecidos en los corresponsales financieros atañen a los contratos o convenios contraídos por la institución, de las cuales se detalla:

Tabla 13. Servicios que ofrecen las instituciones financieras por medio de los corresponsales financieros.

Tipo de colecturía	Descripción
Servicios Básicos	Este engloba los servicios relacionados con energía eléctrica y distribución de agua potable, de los diferentes agentes que distribuyen.
Telefonía, Cable e Internet	Se atiende el cobro de los usuarios correspondiente al total facturado, en el periodo de cobro en bancos, de los servicios de cable satelital, telefonía móvil y fija, internet, red radial y suscripciones. No se atiende facturas vencidas o en mora.
Educación	Se proporciona el servicio de cobro de escolaridad, matrícula, derechos administrativos y de graduación, según convenio con universidades, colegios e institutos de formación.
Gubernamental	Se presta el servicio de cobro de mandamientos, impuesto o cuotas pactadas, recargos de tarjeta de transporte, así como también pago de subsidios o programas gubernamentales.

Fuente: Elaboración propia basada en la indagación en las instituciones financieras que poseen corresponsales, las NAFS-03 y el Boletín Económico del BCR 2015

3.3. Desembolsos y pagos de crédito

El corresponsal financiero no está facultado para el otorgamiento de crédito, sin embargo, puede recolectar la información del cliente, de tal manera que la institución financiera pueda dar seguimiento, no obstante, una vez aprobado el crédito, el corresponsal puede realizar el desembolso y recibir pago o abono a préstamo de cualquier agencia de la institución.

El tipo de garantía exigida dependerá de la línea de crédito de las cuales se aceptan la hipotecaria y codeudor fiduciario.

3.3.1. Líneas crediticias

El corresponsal financiero podrá brindar servicios crediticios de acuerdo a las políticas establecidas por el banco.

Las líneas crediticias que se ofrecerá en el corresponsal financiero serán de consumo, vivienda, agropecuaria, para micro empresa y de producción.

3.4.Retiros o abonos a cuentas de ahorro y a la vista, transferencia de fondos

Se cuenta con las herramientas necesarias para realizar retiros o abonos de cuentas de ahorro o a la vista ya existente, y canalizar la información para la apertura de las mismas, se atenderá exclusivamente a clientes con su debida identificación en caso de retiro.

La institución cuenta con las siguientes líneas de captación:

- Ahorro Corriente
- Ahorro a la Vista
- Ahorro Programado

Dentro de ahorro corriente y a la vista se faculta para realizar transferencia entre cuentas que provengan de la institución y sus agencias.

3.5.Transferencia Bancaria

Se faculta al corresponsal financieros para realizar transferencias bancarias que consiste en una transferencia de fondos electrónicamente de una persona o entidad a otra. La transferencia bancaria debe hacerse de una cuenta de la institución financiera a otra cuenta de la misma o a cuenta de otra institución bancaria que este en la red de bancos.

3.5.1. Pago de transferencias provenientes del exterior (Remesas Familiares)

Se efectuarán pago de remesa familiar provenientes del exterior del país, de los diferentes agentes intermediarios, se efectuará el pago de remesas electrónicas o móvil.

3.5.2. Promoción y colocación de seguros

Se ofrece a clientes y usuarios el servicio de colocación de seguros que proyectan las instituciones aseguradoras, con quien en coordinación se llevaran campañas de promoción de los servicios, de los que se destacan.

3.6.Seguros

Los seguros ofrecidos por la institución para los respectivos servicios bancarios que se ofrecen, serán los siguientes:

- Residencial
- Autos
- Salud
- Plan de vida personal
- Empresariales
- Vida múltiple
- Accidentes personales

3.7.Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito

3.7.1. Retiro

El corresponsal financiero tiene las herramientas necesarias para efectuar retiro por tarjetas de crédito o debito de la institución o de las emitidas por otras instituciones financieras.

3.7.2. Pago

Se atiende el pago de tarjetas de créditos emitidas por la institución y de empresas comerciales emisora de tarjeta a sus clientes.

3.7.3. Abonos en efectivo a cuenta de aportaciones

Los clientes pueden realizar sus aportes mensuales a través de los corresponsales financieros, quien tiene los mecanismos necesarios para abonar a cuenta y registrar en tiempo real en base de datos de la institución financiera.

3.8.Descripción de limite máximos de las operaciones

Se presenta el tipo de operación que realizara el corresponsal financiero con sus respectivos límites máximos por operación, los cuales son parametrizados con la plataforma de los corresponsales acorde a las necesidades que presenta el negocio.

Servicios financieros que prestarán los Corresponsales Financieros de ANCAMAR BANK

Numero	Tipo de operación	Monto máximo por operación	Monto máximo mensual por operación (acumulado)	transacciones máximas mensuales por operación (acumulado)	Documentación	Requisitos
1	Colecturía	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Recibo, factura, CCF o documento que ampare el cobro	El cliente o usuario podrá presentar la cantidad de pagos de servicios que estime.
2	Apertura cuentas de depósito a plazo fijo	\$5,000.00	\$5,000.00	1	DUI y NIT	Podrá aperturar únicamente el propietario o titular del depósito.
3	Cierre cuentas de depósito a plazo fijo	\$5,000.00	\$5,000.00	1	DUI, NIT y DPF	Podrá clausurar únicamente el propietario o titular del depósito.
4	Desembolsos de créditos	\$10,000.00	\$10,000.00	1	DUI	Requiere la presencia exclusiva del titular y de fiadores (según caso)
5	Pago a prestamos	\$400.00	\$800.00	2	DUI o Pasaporte	Podrá ser realizada por el propietario o por terceras personas (natural o jurídica)
6	Retiros o abonos a cuentas de ahorro	\$1,000.00	\$12,000.00	12	DUI y tarjeta de ahorro	Los Abonos podrá ser realizada por el propietario o por terceras personas (natural o jurídica), para Retiros se realizara exclusivamente al titular
7	Transferencias locales de fondos	\$300.00	\$1,200.00	4	DUI	Podrá ser pagada únicamente al beneficiario de la transferencia, según el informe del sistema
8	Pago de transferencias provenientes del exterior (Remesas)	\$350.00	\$1,400.00	4	DUI	
9	Realizar la promoción y colocación de seguros	Plan A \$1,000.00 Plan B \$2,000.00	\$ 10,000.00 Monto total asegurado	Plan A 4 Plan B 3	DUI	Podrá realizarlo únicamente el propietario o titular.
10	pagos de tarjetas de crédito	\$400.00	\$800.00	2	DUI o Pasaporte	Podrá ser realizada por el propietario o por terceras personas (natural o jurídica)
11	Retiros con tarjetas de debito	\$1,000.00	\$6,000.00	6	DUI y tarjeta de debito	Podrá realizarlo únicamente el propietario o titular.
12	Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones	\$500.00	\$1,000.00	2	DUI	Podrá ser realizada por el propietario o por terceras personas (natural)

Los límites en los montos y en el número de operaciones serán administrado y monitoreado automáticamente por medio de la plataforma instalada en los Corresponsales Financieros, la cual está conectada en tiempo real con el sistema de la institución, por lo que una vez sobrepasado los límites establecidos el sistema detendrá las operaciones.

Por seguridad hacia los clientes y usuarios, los Corresponsales Financieros no podrán realizar operaciones de consulta de saldos, información personal, estado de cuenta, historial, número de cuenta. En caso de requerir esta información el cliente deberá visitar la sucursal de la institución financiera.

4. TERCERA FASE

4.1. Políticas Internas para implementar un Corresponsal Financiero

De conformidad con las Normas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de Corresponsales (NASF-03) se establecen los lineamientos para estructurar las políticas a considerar como Corresponsal de la Institución interesada, el cual en su artículo 6 hace mención de lo que tiene que contener como mínimo: tipo de negocio a vincular como Corresponsal y los que no se podrán considerar, el tamaño y trayectoria del negocio, infraestructura y seguridad del establecimiento, entorno geográfico, entre otros, que garanticen la atención idónea del usuario financiero.

a) Tipos de negocio a vincular

Una de las políticas para seleccionar el tipo de negocio a tratar es la imagen y calidad en atención a los clientes por parte de las partes contratantes, que tengan un negocio

confiable y que las personas encuentren un ambiente agradable para acceder en el; poniendo en alto la imagen de la empresa, por lo que a consideración se tienen farmacias, librerías, tiendas y cyberes de mayor confianza. Los establecimientos antes mencionados se encuentran ubicados en la ciudad de San Vicente en lugares de fácil acceso para toda la comunidad vicentina.

Los requisitos para que éstos sean los participantes en este negocio se eligieron de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Buena atención de los clientes
- ✓ Cercanía a la población vicentina
- ✓ Que el negocio corresponsal tenga una adecuada infraestructura para la debida realización de las operaciones bancarias y atención al cliente.
- ✓ Que el establecimiento que servirá como corresponsal tenga personal idóneo para atender de forma correcta a los clientes y usuarios.

Dado los requisitos establecidos por la Gerencia de Negocios, y mediante un sondeo, se eligieron los siguientes puntos de acceso:

b) Tamaño y trayectoria del negocio

Los establecimientos que servirán como corresponsales financieros de la ANCAMAR BANK son de pequeña y mediana empresa, no obstante, se han seleccionado porque manejan una buena reputación en cuanto a la imagen de su negocio, mantienen en un sitio estratégico los negocios y atienden de forma diligente, amable y oportuna a los asociados, clientes y usuarios.

Al investigar cada uno de los puntos de acceso reflejan una amplia experiencia y dedicación en lo que hacen. Tienen medidas de control interno en caso de algún incidente natural, han proporcionado seguridad a sus clientes y monitorean de manera continua la correcta las actividades diarias, así como cumplen con las normas o leyes que las regulan.

Por tal razón, son adecuadas para que puedan realizar las operaciones de corresponsalía financiera de nuestra empresa.

c) Infraestructura y seguridad del establecimiento

La adecuada infraestructura y la seguridad donde se realizarán los servicios de corresponsalía financiera son fuente primordial para poder llevar a cabo este proyecto, por lo que también se hizo una pequeña evaluación de estos requisitos y todos cuentan con buena infraestructura y seguridad, con capacidad de colocar el equipo que necesitarán para las operaciones bancarias que estarán autorizadas a efectuar.

d) Entorno Geográfico

El entorno en que se encuentran los corresponsales financieros es adecuado para los clientes y usuarios, además están en puntos estratégicos para que les quede muy accesible a quienes usarán de ellos.

e) Atención del cliente/usuario

La atención al cliente es de buena calidad ya que, para nuestra entidad, satisfacer al cliente y/o usuario es nuestra prioridad para el buen desempeño de la actividad financiera. No obstante, se brindarán capacitaciones cada cierto periodo para mantener o mejorar la forma de atención de los clientes.

Para que todos estos aspectos importantes se cumplan, habrá que crear una unidad que será la encargada de verificar que los procedimientos que se han trazado en el plan de negocios sean cumplidos de la mejor manera posible, así desarrollar ideas que ayuden al mejoramiento de esta medida estratégica.

f) Logística de Abastecimiento para Corresponsales Financieros

Se manejarán dos modelos de abastecimiento para los Corresponsales Financieros de acuerdo a sus necesidades de fondo:

- **Corresponsal que no requiere abastecimiento de fondos**

Este modelo se refiere a que el Corresponsal no requerirá que el Administrador le provea o dote de fondos para poder hacerle frente al volumen y montos de las transacciones proyectadas, ya que cuenta con suficiente flujo de caja propio.

El Administrador pactará con el Corresponsal que maneje un monto mínimo diario de efectivo para poder sufragar la demanda de transacciones de los clientes, dicho monto será negociado en base al movimiento esperado en el punto dependiendo de la zona, segmentos de mercado que se atenderán y transacciones pactadas.

- **Corresponsal que requiere abastecimiento de fondos por el Administrador**

El Administrador previamente pactará con el Corresponsal Financiero el monto mínimo diario de efectivo que manejará para sufragar la demanda de transacciones.

Los movimientos de efectivo se coordinarán entre el Corresponsal, Administrador y la Empresa de Traslado de Valores a través de la Caja General del Banco.

El Administrador procederá a verificar que cada punto se encuentre cuadrado, conforme a los datos reflejados en el sistema determinará el saldo real al final del día, pudiendo ser este un saldo menor o igual al establecido.

El área de Tesorería del Banco, podrá visualizar por medio del módulo de consultas en los reportes del sistema el saldo de los valores verificados de los Corresponsales Financieros para velar por el buen servicio al cliente.

El Área de Logística Monetaria del Administrador procederá a autorizar a la Caja General que trasladen los fondos solicitados al Corresponsal Financiero. Dichos movimientos quedarán reflejados en el sistema de Corresponsales como dotación (Caja General del Banco) y distribución (Empresa proveedora del servicio). La dotación de los fondos le será dada dentro de las próximas 24 horas después de aprobado el fondo.

Para el traslado de fondos se contratará a un agente administrador de traslados de fondos, quien será el responsable de la actividad de Traslado de Valores y cubrirá dentro de su Póliza de Seguros el 100% de los fondos que se encuentren en el Corresponsal Financiero, en la Caja General de El Banco que se encuentra en oficinas del Administrador así como los fondos que se encuentran en tránsito.

4.2.Mecanismos de identificación y atención de clientes y usuarios, en los Corresponsales Financieros, que incluya lo relacionado a la dotación de recursos.

El Banco capacitará directamente al Administrador de Corresponsales, quién deberá capacitar a cada uno de los Corresponsales Financieros, utilizando el Manual para Corresponsales Financieros, el cual cubre aspectos básicos para la operación diaria como:

Código de Servicio y Calidad, ejecución de transacciones en los diversos operativos, comerciales y de cumplimiento enfocado a la prevención y lavado de dinero y activos.

Los mecanismos utilizados para identificar y atender a los clientes se basan en proporcionar a quienes serán los corresponsales financieros los instrumentos necesarios para que puedan realizar los servicios financieros de la institución de una forma correcta. A partir de eso, es importante atender bien a los clientes que se tienen y a los futuros, así como a los usuarios que utilizan los servicios. Para ello es necesario poner los mecanismos que sirvan a mejorar la calidad de atención:

- a) Atender en forma diligente, amable y oportuna a los asociados, clientes y/o usuarios que requieran la prestación de un servicio de ANCAMAR BANK, garantizando estándares de calidad adecuados, dando cumplimiento en todo a las instrucciones dadas por la institución sobre los productos o servicios, establecidas en el Manual para Corresponsales Financieros, así como también los parámetros convenidos en el presente contrato.
- b) Si los clientes se encuentran afiliados a servicio de notificaciones SMS o por correo electrónico recibirán confirmación electrónica de las operaciones realizadas en el Corresponsal Financiero.
- c) Prestar los servicios a los asociados, clientes y/o usuarios de ANCAMAR BANK, en el horario establecido en el anexo correspondiente del contrato.
- d) Proporcionar los equipos y dotación instalados por éste, así como los avisos al público en los que conste su calidad de CORRESPONSAL FINANCIERO del cual actúa ante asociados, clientes y/o usuarios por cuenta y bajo la responsabilidad de

ANCAMAR BANK; todos los cuales deberán permanecer libres de obstáculos y sin ningún otro tipo de publicidad o anuncios distintos a los que ANCAMAR BANK indique; así como mantener a disposición del público la información que ANCAMAR BANK le suministre para promover y publicitar los productos y servicios que se ofrecen a través del canal. ANCAMAR BANK no asume responsabilidad alguna por la publicidad que EL CORRESPONSAL FINANCIERO tenga en la fachada como interior del establecimiento objeto de su actividad comercial.

- e) El mantenimiento del equipo está considerado por el Administrador para garantizar el correcto funcionamiento de los insumos técnicos, el Banco manejará un acuerdo de servicios con las métricas definidas.
- f) Entregar a los asociados, clientes y/o usuarios el documento comprobante que soporte la transacción realizada, el cual deberá incluir entre otros aspectos, fecha, hora, tipo y monto de la transacción y la identificación del tipo de cuenta relacionada; así como el nombre de EL CORRESPONSAL FINANCIERO.
- g) Orientar a los asociados, clientes y/o usuarios sobre el procedimiento de presentación de quejas, reclamos y controversias a través de los canales que ANCAMAR BANK establezca.
- h) Cumplir en forma debida con las indicaciones dadas por el banco sobre el manejo del efectivo, en servicios financieros y productos, que se realice a través de EL CORRESPONSAL FINANCIERO.

- i) Informar a los asociados, clientes y/o usuarios, cuando hubiese lugar a ello, que no pueden realizar la operación requerida a través de EL CORRESPONSAL FINANCIERO, ya sea porque el tipo de operación solicitada no es de aquellas que ANCAMAR BANK presta a través de EL CORRESPONSAL FINANCIERO, caso en el cual deberá remitirlo a la Agencia de FINANCIERA más cercana, por exceso en número y/o valor de operaciones autorizadas por ANCAMAR BANK, por insuficiencia de efectivo de EL CORRESPONSAL FINANCIERO, o porque excede el límite de aprovisionamiento de efectivo, o porque se encuentra fuera de línea o porque se presenten inconvenientes tecnológicos.
- j) Informar a ANCAMAR BANK sobre cualquier anomalía o irregularidad con la conexión electrónica establecida para la realización de las transacciones previstas.
- k) Suministrar a ANCAMAR BANK la información y reportes que le fueren solicitados.
- l) Permitir que ANCAMAR BANK a través de sus funcionarios o delegados realice visitas de inspección y auditoría, con el fin de comprobar el cumplimiento de EL CORRESPONSAL FINANCIERO a los deberes y obligaciones que adquiere en virtud del presente contrato, suministrando para tal efecto, toda la documentación requerida.
- m) Informar en forma inmediata a ANCAMAR BANK y a la Policía Nacional Civil, sobre cualquier situación o hecho del que tuviere conocimiento, relacionado con terceros suplantadores que estuviesen haciéndose pasar por ANCAMAR BANK, con el fin de que éstos tomen medidas pertinentes.

- n) Utilizar las líneas telefónicas y de internet instaladas por ANCAMAR BANK, solo para el uso indicado y para la conexión de los equipos suministrados por éste, absteniéndose de utilizarlas para fines propios de EL CORRESPONSAL FINANCIERO.
- o) Permitir a ANCAMAR BANK la realización de las adecuaciones físicas, eléctricas y de amueblamiento que las partes convengan como necesarias para la prestación del servicio con sujeción a la normatividad que regule la prestación de los servicios de Corresponsalía Financiera. EL CORRESPONSAL FINANCIERO se compromete a brindar todas las facilidades para brindar dichas tareas.
- p) Velar por la debida conservación y custodia de los equipos dotados por ANCAMAR BANK.
- q) Mantener la reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso de los asociados, clientes y/o usuarios que realicen servicios financieros y/o operaciones en su establecimiento.
- r) Efectuar la recolección de los documentos e información entregada por los asociados, clientes y/o usuarios, en sus instalaciones para la apertura de cuentas autorizadas por la ley, así como la relacionada con solicitudes de crédito. Deberá también cumplir con los procedimientos necesarios para efectuar la vinculación de los clientes, de acuerdo con los procedimientos y políticas de ANCAMAR BANK.

El procedimiento de registro y seguimiento oportuno incorporará además los controles internos sobre las consultas atendidas y respuestas brindadas a través del reporte semanal que enviará el Administrador al Banco, además se cuenta con un Plan de Auditoria

Interna del Banco que asegure la integridad de las operaciones y la calidad de servicio al cliente.

Los Corresponsales Financieros poseen un número de contacto asignado por el Administrador para resolver oportunamente al cliente y usuarios, ante cualquier situación que no pueda resolver inmediatamente el Administrador, este contactará al Banco, además los clientes y usuarios tendrán la opción de llamar al Call Center del Banco.

Identificación de Clientes y Usuarios en los Corresponsales

En el caso de los Corresponsales Financieros que atenderán personas naturales, a pesar que no se manejarán operaciones por montos superiores a lo autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero, la presentación de un documento de identidad personal es obligatoria para todas las operaciones:

- DUI o Pasaporte.
- No. de Tarjeta de Crédito o Débito.
- No. de Referencia.
- No, ID de Remesa,

Para el cumplimiento de la normativa que regula a los corresponsales financieros y la adecuada atención de los clientes, se ha creado una serie de políticas, procesos y controles que ayudarán.

CONCLUSIONES

Mediante el proceso de investigación realizado y la herramienta de recolección de datos, se ha recopilado la suficiente información para sustentar las siguientes conclusiones:

- a) El modelo operativo de negocios utilizado para los corresponsales financieros solamente lo implementan pocas instituciones con la idea de estar más cerca de sus clientes y expandir sus productos y servicios bancarios.
- b) EL motivo de la poca explotación del modelo de negocio por parte de las instituciones es por la escasez o baja promoción sobre el modelo, formas de aplicación y beneficios.
- c) La demanda de profesionales en Contaduría Pública, para ser utilizados en puestos de gestión y administración de corresponsal; no es principalmente aprovechada, debido que no cuenta con los conocimientos necesarios sobre el tema de corresponsalía financiera.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones anteriores, se recomienda lo siguiente:

- a) Las entidades deben implementar capacitaciones constantes enfocadas en temas de inclusión e innovación financiera, con el objeto conocer el entorno y adaptarse a las nuevas tendencias que exige el sistema financiero salvadoreño.
- b) Contratar servicios de consultoría o solicitar asesoría a profesionales independientes o entes supervisores y reguladores del sistema financiero en El Salvador, con el fin que tengan competencia ante las otras instituciones financiera y conservar o adquirir nuevos clientes.
- c) Promover los temas de inclusión financiera desde los programas de estudio para los estudiantes de la carrera en contaduría pública, hasta proporcionar especializaciones adicionales al referido tema.

BIBLIOGRAFIA

- Alfaro Sánchez , M., & Carrillo Crespín, D. (junio de 2017). Tesis para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública. *PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES PARA EMPRESAS QUE TRABAJAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS COMERCIALES UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR*. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Banco Central de Reserva. (2017). Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador: regulación de nuevos servicios digitales. *Boletín Económico del BCR*, 7.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2015). *Banco Central de Reserva de El Salvador*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NASF-03.pdf?v=1538900513>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe, situación actual y perspectiva. *Políticas Públicas y Transformación Productiva*, 22.
- Banco Interamericano de Desarrollo, 2. (Junio de 2015). Obtenido de https://publications.iadb.org/en/bitstream/handle/11319/6990/CMF_DP_Inclusion_financiera_en_ALC.pdf
- Banco Mundial. (03 de 04 de 2019). *Banco Mundial Birf - Aif*. Obtenido de Inclusión Financiera: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Boletín Económico del BCR. (2015). *Corresponsales Financieros*.
- Boletín Económico del BCR. (2017). *Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador: regulación de nuevos servicios digitales*.
- Camara , N., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). Extendiendo el acceso al sistema financiero formal: el modelo de negocio de los corresponsales bancarios. *Documento de Trabajo n° 15/11*, 4.
- Código de Ética Profesional para Contadores Públicos, 10/2005 (Corte Suprema de Justicia 31 de 05 de 2005).
- Comisión Bancaria y de Valores. (17 de 1 de 2019). *Corresponsales Bancarios*. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/en/Inclusion/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>.
- Comisión Bancaria y de Valores. (s.f.). *Corresponsales Bancarios*. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/en/Inclusion/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (s.f.). *Corresponsales Bancarios*. Obtenido de Análisis Comparativo de la experiencia con corresponsales en Brasil, Colombia México y Perú: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusion/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/3%20Corresponsales%20Bancarios%20en%20Am%20rica%20Latina.pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (septiembre de 2004). *Gestión de Riesgos Corporativos*. Obtenido de técnicas de aplicación:

https://www.academia.edu/7917098/Gesti%C3%B3n_de_Riesgos_Corporativos_-_Marco_Integrado

- El Diario de Hoy. (22 de abril de 2019). Negocios. *Uno de cada tres bancos del país está en San Salvador*, págs. 24-25.
- Grupo Banco Mundial. (s.f.). *Banco Mundial ORG*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Grupo Editorial Summa. (2015). Principales barreras para incrementar la bancarización en El Salvador. *Summa Media Group*.
- Indravati, M. (s.f.). *Blogs Worldbank*. Obtenido de <http://www.blogs.worldbank.org/voices/es/inclusion-financiera-un-trampolin-hacia-la-prosperidad>
- Melgar K., & Nolasco. (2017). Tesis de Maestría. *Consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancaria como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador*. Universidad de El Salvador.
- Melgar K., & Nolasco. (2017). Tesis de Maestría. *Consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancaria como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador*. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Morales & Alvarado. (2006). *La Bancarización en Chile, Concepto Y Medicion*. Santiago: Departamento de Estudios de la SBIF.
- Roa, M. J. (julio-septiembre de 2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del CEMLA*.
- Soto, C., & Sabogal, S. (29 de 3 de 2019). *Universidad piloto de Colombia*. Obtenido de Consideraciones Sobre las Ventajas y las Desventajas de la Innovación Financiera: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00001937.pdf>
- Superintendencia del Sistema Financiero, C. 2. (2017). Composición de Corresponsales Financieros. *Panorama Financiero*, 10, 27-30.
- Vega, M. (16 de 03 de 2019). *Moneda Innovaciones*. Obtenido de Dinero Electronico: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- Vega, M. (s.f.). *Dinero Electrónico*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario a los profesionales independientes

ANEXO 2: Entrevista a los profesionales de las instituciones financieras.

ANEXO 3: Resultados obtenidos de los instrumentos diseñados.

ANEXO 4: Cuadro resumen de cambios en la NAFS-03

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



CUESTIONARIO SOBRE UNA PROPUESTA DE UN MODELO DE PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS QUE ACTÚAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.

DIRIGIDO A: Los profesionales que se encuentran a cargo de la metodología de corresponsales financieros en los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

PROPÓSITO: Recolectar información que permita la evaluación del conocimiento o el interés que posee los profesionales del ejercicio de la Contaduría Pública sobre “MODELO DE PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS QUE ACTUAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE BASADO EN LAS NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS(NASF-03)”

Agradecemos su valioso gesto de proporcionarnos tiempo para realizar esta entrevista y brindarnos la información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación como equipo de trabajo de la Universidad de El Salvador.

INDICACIONES: Marque con una “X” la respuesta que considere conveniente.

CONFIDENCIALIDAD: La información recolectada por el presente será utilizada con fines educativos y con estricta confidencialidad.

1. ¿Tiene conocimiento sobre los corresponsales financieros?

SI NO

2. ¿Ha utilizado servicios electrónicos como pagos de facturas, depósitos, etc, en tiendas cercanas a tu vivienda?

SI NO

¿Por qué? _____

3. ¿Conoce la existencia de una normativa para regular la figura de los corresponsales financieros?

SI NO

4. ¿Posee usted o algún miembro de su familia una cuenta bancaria?

SI NO

¿Por qué? _____

5. ¿Cuáles son las operaciones que considera que realizan con más frecuencias las instituciones financieras; llámese éstas: bancos, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito?

- | | |
|--|--------------------------|
| ✓ Depósito a cuenta de ahorro | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Retiro de cuenta de ahorro | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Pago de remesas | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Abono a crédito | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Pago de recibos | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Aperturas de cuentas de depósito a plazo | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Otros (Especifique) | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Considera que al implementar un punto de acceso financiero ofreciendo las operaciones más demandas por los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito serviría para los clientes que posee?

SI NO

¿Cuál sería la causa de que los profesionales en contaduría pública no se vean familiarizados o desconozcan sobre el negocio de corresponsalía financiera?

- ✓ No son explicadas durante la carrera de Contaduría Pública
- ✓ La metodología que se está tomando es bastante nueva
- ✓ No existen muchos documentos para conocer sobre el tema
- ✓ Las capacitaciones que se tendrían que tomar para conocer de ello, son muy caras
- ✓ Son pocos bancos, bancos cooperativos o sociedades de Ahorro y crédito que tienen este tipo de operaciones.
- ✓ Otros (Especifique)

7. De acuerdo a su criterio ¿Qué funciones serían más importantes en el desarrollo laboral del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía financiera?

8. ¿Cuál de los temas a continuación ha recibido más horas de educación continua?

- ✓ Normas Internacionales para la Información (NIIF)
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- ✓ Tecnología de la Información (TI)
- ✓ Ética Profesional
- ✓ Impuestos
- ✓ Control Interno
- ✓ Normas Prudenciales Bancarias
- ✓ Otros (Especifique)

9. ¿Considera que el uso de la tecnología facilite las operaciones financieras y lleguen a todos los sectores del país?

SI

NO

10. ¿Cuáles considera que serían los beneficios de que las instituciones financieras autorizadas implemente un corresponsal cercano a su lugar de vivienda?

11. ¿Qué nivel de seguridad considera que poseen los corresponsales financieros?

- ✓ Deficiente
- ✓ Bueno
- ✓ Muy bueno
- ✓ Excelente

12. ¿Qué elementos deberían de ser la base para que esta estrategia de la implementación de corresponsalía se desarrolle y ejecute de la mejor manera en las instituciones financieras?

- ✓ Plan de Negocios sobre corresponsales financieros
- ✓ Políticas de la institución financiera
- ✓ Tener el conocimiento de leyes y normativas sobre corresponsales financieros
- ✓ Operaciones más frecuentes de las instituciones financieras
- ✓ Ninguno

13. Con base a los conocimientos de su educación en contaduría pública ¿Qué aspectos deberían ser tomados en cuenta para un auditor a la hora de una revisión y evaluación de un negocio de corresponsalía financiera?

- ✓ Tener conocimiento sobre la unidad a evaluar
- ✓ Revisar el manual de procedimientos que establece la normativa técnica
- ✓ Revisar el plan de negocios vigente
- ✓ Revisar las operaciones realizadas por los corresponsales
- ✓ Conocimientos sobre procesos de control interno
- ✓ Normativa legal aplicable (vigente)

14. ¿Considera que implementar un modelo plan de negocio para empresas que actúan como corresponsales financieros sería muy útil para ejecutar un proyecto de esta naturaleza?

SI NO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**CUESTIONARIO SOBRE UNA PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA
EMPRESAS QUE ACTÚAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS
UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.**

DIRIGIDO A: Las instituciones financieras que se dedican al negocio de la corresponsalía financiera.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Recolectar información que permita conocer la gestión de corresponsalía financiera y la base legal que aplican para el desarrollo de las mismas, con el propósito de analizar los datos recolectados para la investigación denominada: “MODELO DE PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS QUE ACTUAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE BASADO EN LAS NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS(NASF-03)”

INDICACIONES: Marque con una “X” la respuesta que considere conveniente.

CONFIDENCIALIDAD: La información recolectada por el presente será utilizada con fines educativos y con estricta confidencialidad.

1. ¿Maneja un plan de negocios que haga referencia a los corresponsales financieros?

SI

NO

2. ¿Posee un manual de procedimientos del desarrollo de las actividades de corresponsales financieros?

SI

NO

3. ¿Con base a qué normativas ha implementado la corresponsalía financiera?

- ✓ Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar Servicios por Medio de corresponsales financieros y administradores de Corresponsales Financieros (NASF – 03)
- ✓ Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de dinero electrónico (NASF – 04)
- ✓ Ley contra el lavado de dinero y otros activos

4. ¿Considera que al implementar esta medida estratégica ha incrementado el nivel de demanda en la institución?

SI NO

¿Por qué? _____

5. ¿Cuánto tiempo tiene de tener corresponsales financieros?

- ✓ De 1 a 5 años
- ✓ De 6 a 12
- ✓ De 12 hasta la fecha

6. ¿Por qué tomó la decisión de ejecutar los corresponsales?

- ✓ Mejor atención a los clientes
- ✓ Menos costo por la implementación de corresponsales
- ✓ Mayor competitividad en el mercado
- ✓ Otros

7. ¿Qué áreas o quiénes son los encargados de lo referido a los corresponsales financieros?

- ✓ Contador General
- ✓ Gerencia de Riesgos
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Gerencia de Procesos
- ✓ Todas
- ✓ Ninguna

8. ¿Qué profesión posee el encargado de los corresponsales financieros?

- ✓ Profesional en Contaduría
- ✓ Profesional en Administración
- ✓ Bachiller Contable
- ✓ Bachiller General
- ✓ Ingeniero Industrial
- ✓ Ingeniero en Sistemas

¿Por qué? _____

9. ¿Ha recibido capacitación para aplicar correctamente la normativa establecida?

SI NO

10. De una escala del 1 al 10 ¿Qué nivel de riesgo representa poner en marcha el negocio de corresponsalía financiera

ESCALA

¿Qué criterios le hicieron considerar esa escala? _____

11. ¿Existe alguna unidad dentro de la institución que esté a cargo de verificar el manejo adecuado de los corresponsales financieros?

SI NO

¿Por qué? _____

¿Tenerla les ha ayudado con con el control de las operaciones? _____

12. ¿Considera que es rentable este tipo de negocio (corresponsales financieros)?

SI NO

13. ¿A qué segmento poblacional del mercado dirige su oferta de servicios a través de corresponsales financieros?

14. ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden operar o implementar corresponsales financieros?

15. ¿Cuáles son las expectativas de crecimiento de este modelo de negocio?

16. ¿Considera que el marco regulatorio vigente brinda seguridad jurídica, promueve o/limita la inclusión financiera a través de corresponsales financieros?

17. ¿Qué papel juega la educación financiera en el desarrollo de los servicios bancarios que promueven la inclusión? _____

18. ¿Considera que los corresponsales financieros contienen las garantías necesarias para proteger al consumidor financiero? _____

RESULTADOS OBTENIDOS

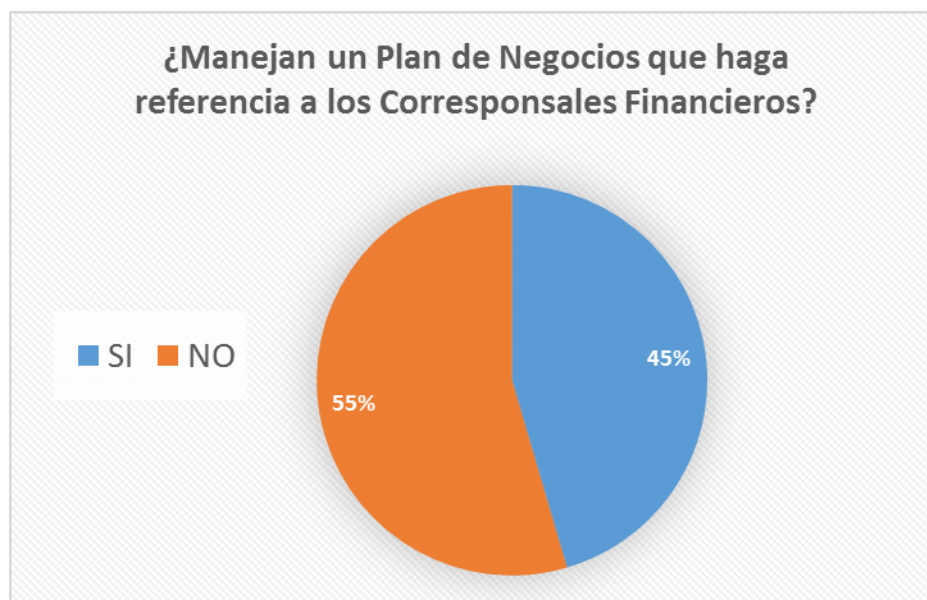
ANEXO: ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS

Resultados del Personal de bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito

PREGUNTA 1: ¿Maneja un plan de negocios que haga referencia a los corresponsales financieros?

Objetivo: Determinar cuántas instituciones manejan el modelo de corresponsalía financiera.

Maneja un Plan de Negocios sobre Corresponsales Financieros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	5	45%
NO	7	55%
Total	12	100%

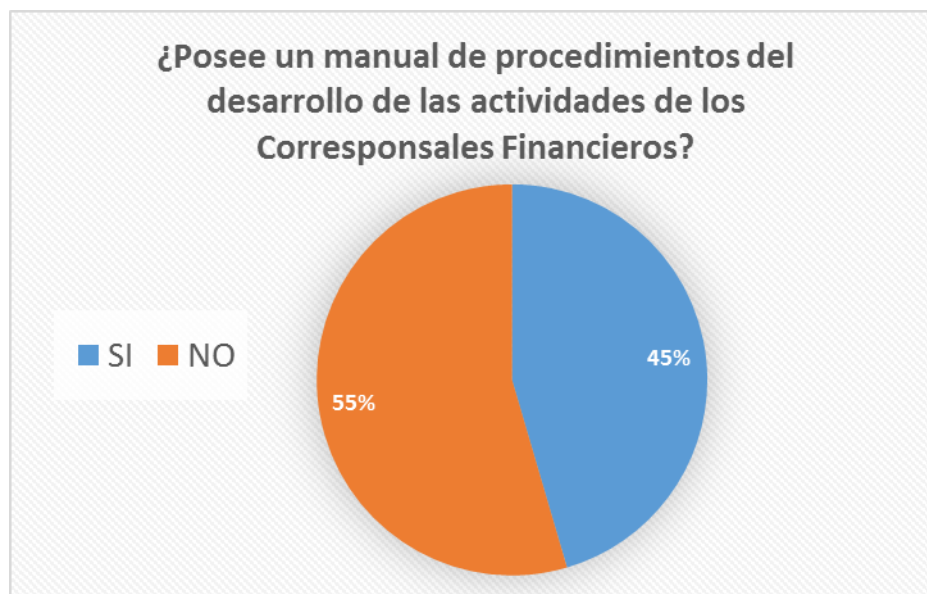


ANÁLISIS: La mayoría de los bancos, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito no cuentan con un plan de negocios que sirva para implementar corresponsales financieros, debido a esto, muchas de las instituciones financieras no cuentan con ello porque no manejan corresponsales financieros por diversos factores que consideran importante antes de llevar a cabo este proyecto.

PREGUNTA 2: ¿Posee un manual de procedimientos del desarrollo de las actividades de corresponsales financieros?

Objetivo: Identificar el uso del manual de procedimientos de corresponsales financieros como técnica de control para el desarrollo de las actividades de Corresponsalía Financiera.

Posee un manual de procedimiento sobre el desarrollo de las actividades de los Corresponsales Financieros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	5	45%
NO	7	55%
Total	12	100%

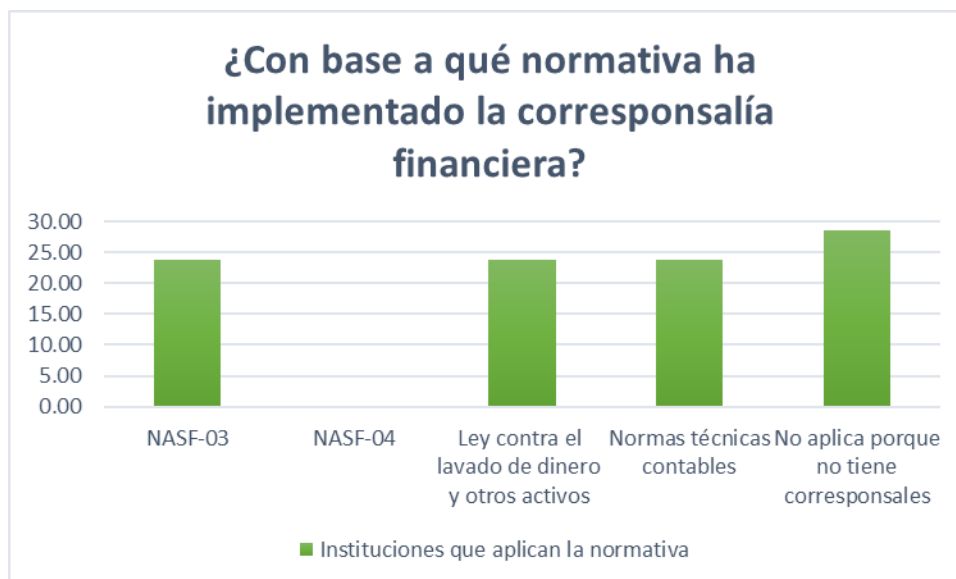


ANÁLISIS: Al no contar con un plan de negocios, las empresas por ende no cuentan con un manual de procedimientos del desarrollo de las actividades de los corresponsales financieros, a excepción de las que sí cuentan que sí tienen corresponsales, es decir que el 54.55% de las empresas encuestadas si poseen un manual de procedimientos en donde se establecen las formas de cómo se deben desarrollar las actividades.

PREGUNTA 3: ¿Con base a qué normativas ha implementado la corresponsalía financiera?

Objetivo: Identificar la correcta utilización de la normativa establecida para empresas que poseen Corresponsales Financieros.

Normativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar Servicios por Medio de corresponsales financieros y administradores de Corresponsales Financieros (NASF – 03)	5	23.81%
Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de dinero electrónico (NASF – 04)	0	0.00%
Ley contra el lavado de dinero y otros activos	5	23.81%
Normas técnicas contables	5	23.81%
No aplica porque no tiene corresponsales	6	28.57%



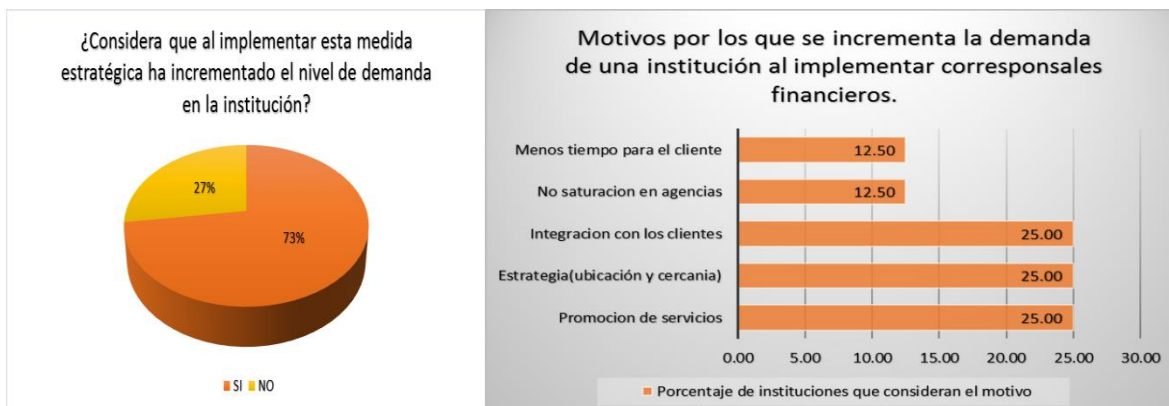
ANÁLISIS: De las empresas que si manejan corresponsales financieros manifestaban las normativas que son la base para implementar dicha estrategia, las cuales son: las normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales(NASF-03), la ley contra lavado de dinero y otros activos y otras normas técnicas aplicables; obteniendo un porcentaje de 23.81% por igual, en las tres antes mencionadas.

PREGUNTA 4: ¿Considera que al implementar esta medida estratégica ha incrementado el nivel de demanda en la institución?

Objetivo: Conocer el nivel de importancia que tiene el modelo de Corresponsalía Financiera en las instituciones que están autorizadas a implementarlo.

Implementar esta medida, incrementa el nivel de demanda	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	8	73%
NO	4	27%
Total	12	100%

Motivos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Promocion de servicios	4	25.00%
Estrategia(ubicación y cercanía)	4	25.00%
Integracion con los clientes	4	25.00%
No saturacion en agencias	2	12.50%
Menos tiempo para el cliente	2	12.50%

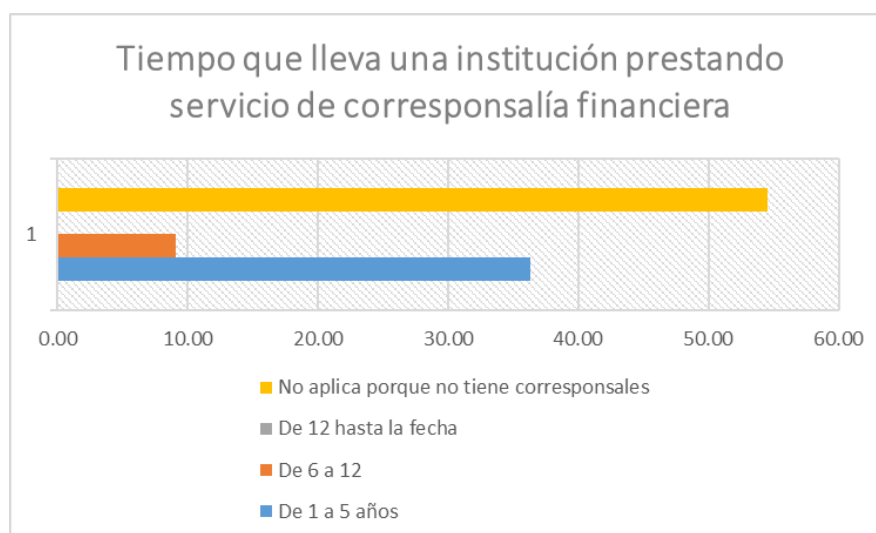


ANÁLISIS: Del 72.73% de los encuestados, consideran que al implementar esta medida estratégica le ha incrementado el nivel demanda de la institución, y los motivos que resultaron ante tal situación se mencionan 3 más importantes, los cuales son: promoción de los servicios que brindan(25%), por estrategia ya que esto es debido a la ubicación en que se encuentran y por la cercanía(25%) y por la integración de clientes(25%), además consideraron que también aumentan por la no saturación en las agencias(12.50%) y que los clientes utilizan menos tiempo al realizar sus transacciones(12.50%). Por esto, la implementación de los corresponsales financieros es medida considerable para el incremento de demanda de la institución.

PREGUNTA 5: ¿Cuánto tiempo tiene de tener corresponsales financieros?

Objetivo: Demostrar por medio del tiempo estimado que las empresas tienen de tener los corresponsales la importancia relevante de este modelo de negocio.

Tiempo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 1 a 5 años	4	36.36%
De 6 a 12	1	9.09%
De 12 hasta la fecha	0	0.00%
No aplica porque no tiene corresponsales	6	54.55%
TOTAL	11	100%



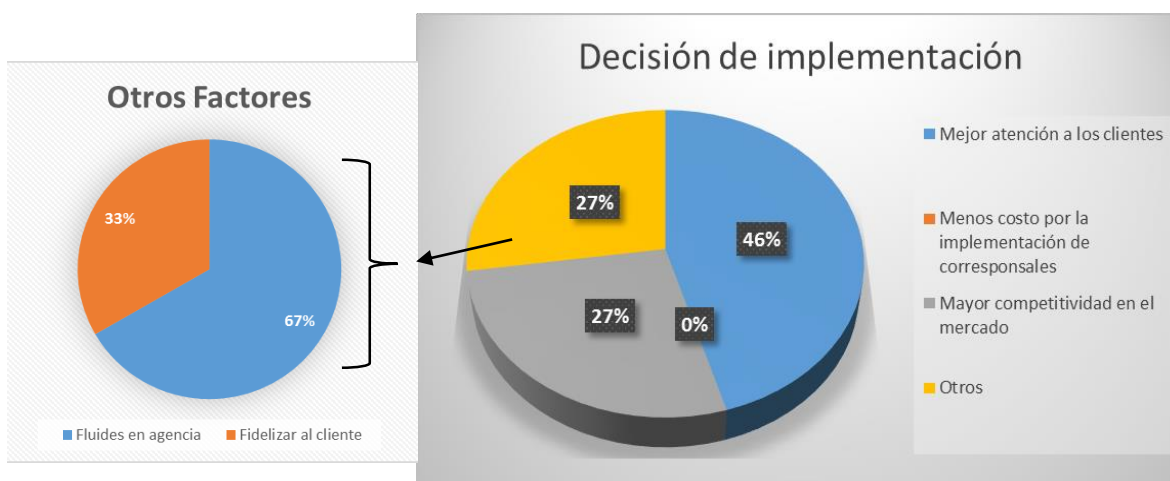
ANÁLISIS: La mayoría de los que tienen corresponsales, llevan en este negocio entre uno a cinco años; explicando allí que les ha traído buenos resultados por las oportunidades que pueden ofrecer como institución para mejorar la calidad de los clientes.

PREGUNTA 6: ¿Por qué tomó la decisión de ejecutar los corresponsales?

Objetivo: Identificar las causas de la decisión de implementación de corresponsales financieros.

Decisión de implementación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mejor atención a los clientes	6	45.45
Menos costo por la implementación de corresponsales	0	0.00%
Mayor competitividad en el mercado	3	27.27%
Otros	3	27.27%
TOTAL	12	100%

Otros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Fluides en agencia	2	66.67%
Fidelizar al cliente	1	33.33%



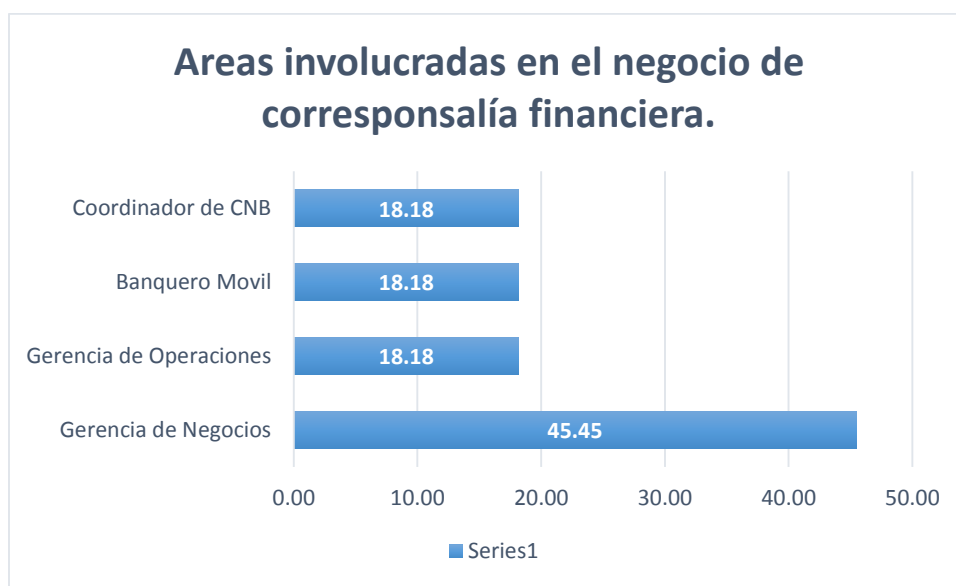
ANÁLISIS: En su mayoría con el 46% de la muestra, establece que la decisión que lo lleve a implementar corresponsales financieros fué la de mejorar la atención en los clientes; ya que esta medida con esto, la marca de la empresa llegaría a varias zonas del país y además de una fidelización de los clientes, la mejora en la calidad de esto seguiría y los preferiría, motivo por el que era necesario establecer puntos de acceso a los clientes. Cabe reconocer que el costo de implementar este tipo de modelo es en ocasiones un poco alto debido a la ubicación en donde se quiere colocar, pero según las algunas de las instituciones financieras

a las que se entrevistaron, esto lo hacen por mantener la competencia y la fidelidad de los clientes y usuarios; ya que en algunas de ellas no es necesario ser cliente para que utilice los servicios de corresponsalía financiera, haciendo más fácil realizar las transacciones que deseen los usuarios o clientes. Por tal razón la comodidad lo representan con un porcentaje de 27% desglosándolo en dos causas: por la fluidez en las agencias 66.67% y la fidelización del cliente con el 33.33%.

PREGUNTA 7: ¿Qué áreas o quiénes son los encargados de lo referido a los corresponsales financieros?

Objetivo: Conocer la importancia del coordinador y administrador de Corresponsales.

Otras Areas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Gerencia de Negocios	5	46%
Gerencia de Operaciones	2	18%
Banquero Movil	2	18%
Coordinador de CNB	2	18%



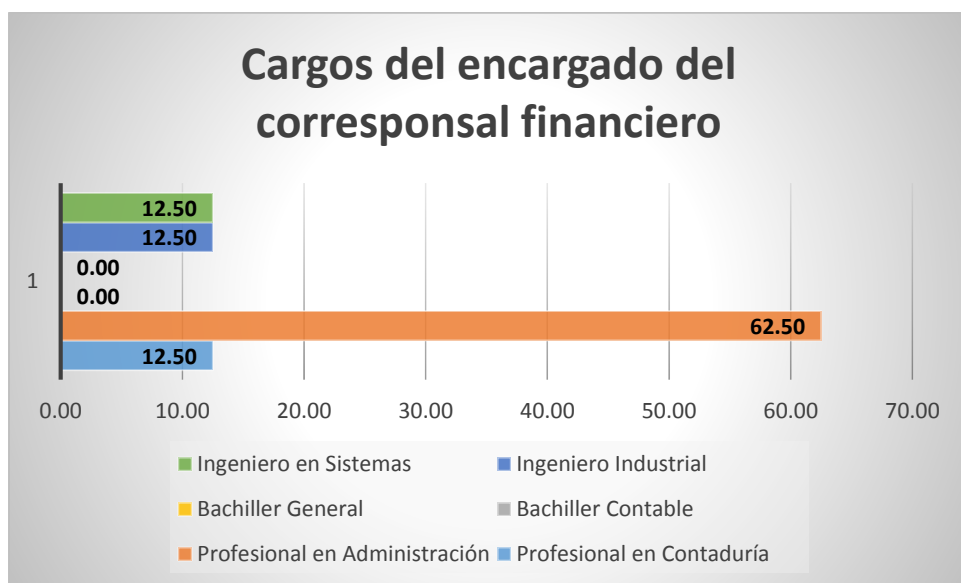
ANÁLISIS: Al entrevistar al personal que se encarga de este tipo de negocio, comentó que las áreas que se involucraban en esto no eran ninguna de las opciones presentadas en la pregunta formulada, por lo que al responder nos hizo ver cuales realmente eran las que sí estaban totalmente sumergidas en esta medida estratégica de negocio, haciendo ver que el Contador Público en sí no juega un papel muy importante debido al poco conocimiento o experiencia que presenta en este modelo. De todo ello, hizo mención de que quien se lleva la mayor importancia ya que es la que hace el estudio de factibilidad y la viabilidad de proceder a pesar de los factores presentados es la Gerencia de Negocios con el 46% de participación, la Gerencia de Operaciones con el 18%, el Banquero Móvil que es el que desarrolla el proyecto con el 18% y el Coordinador de CNB con el 18% que es el que se encarga de verificar el funcionamiento del modelo, y de presentar ideas o mejoras que ayuden al negocio de Corresponsalía Financiera.

PREGUNTA 8: ¿Qué profesión posee el encargado de los corresponsales financieros?

Objetivo: Conocer las posibilidades que tiene el Contador Público para ejercer en el modelo de Corresponsalía Financiera.

Cargos del encargado del corresponsal financiero	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Profesional en Contaduría	1	12.50%
Profesional en Administración	5	62.50%
Bachiller Contable		0.00%
Bachiller General		0.00%
Ingeniero Industrial	1	12.50%
Ingeniero en Sistemas	1	12.50%

Otros carreras del encargado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mercadologo	3	42.86%
Administrador Financiero	3	42.86%
Licenciado en relaciones públicas	1	14.29%

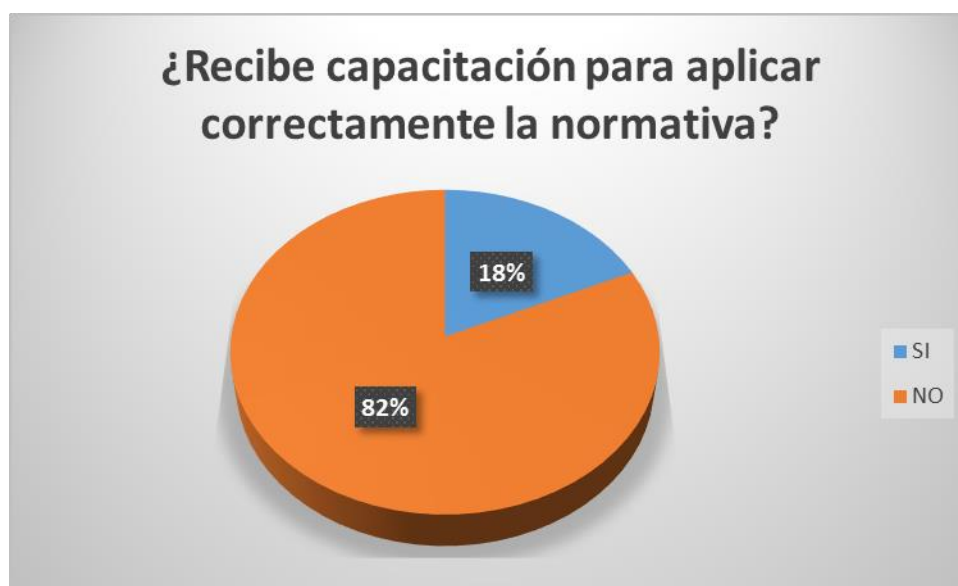


ANÁLISIS: Los datos obtenidos como muestra la gráfica, las instituciones financieras que se dedican a este negocio, si tuvieran que elegir entre las opciones propuestas, la mayoría elegiría a un profesional en Administración de Empresas con el 62% de posibilidad ante un 12.50% del profesional en Contaduría Pública, lo que hace que el Contador busque más capacitaciones sobre el tema para poder optar a ese cargo. Pero, este no es la única limitante, ya que la mayoría de empresas al momento de implementar este negocio, por lo general, prefieren contratar a un mercadólogo o a un administrador de empresas. Por tal motivo, para hacer crecer las posibilidades de que un contador sea de importancia por la variedad de temas en su área necesita aumentar sus conocimientos sobre el modelo de Corresponsales Financieros.

PREGUNTA 9: ¿Ha recibido capacitación para aplicar correctamente la normativa establecida?

Objetivo: Determinar que las personas encargadas del modelo de negocio para una mejor calidad del negocio, reciban capacitaciones que le permitan realizar las actividades de acuerdo a la normativa establecida.

Reciben capacitación para implementar el modelo de CF	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	18%
NO	9	82%
Total	12	100%



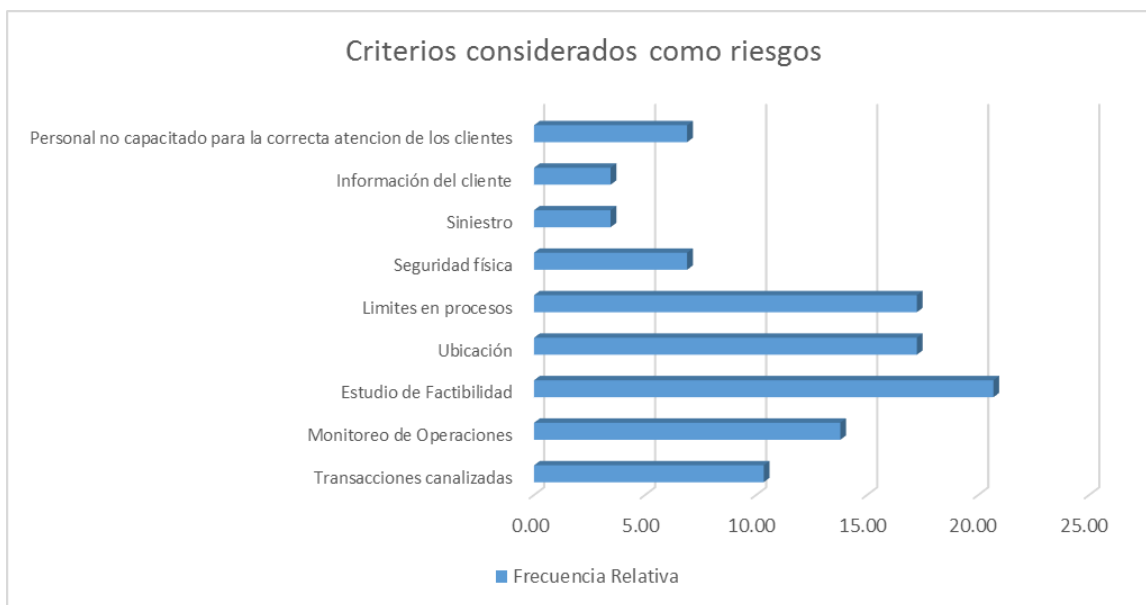
ANÁLISIS: El resultado obtenido demuestra que la mayoría de las personas entrevistadas no cuenta con una capacitación respecto al tema de corresponsales financieros, ya que en algunas instituciones no han implementado este tipo de negocio. Mientras que al preguntarles a las personas que se encuentran en una instituciones donde si aplican corresponsales comentaro que si han recibido capacitación pero que únicamente dos veces,

dado que este tema no se ha hecho tan profundo o a la mayoría de las instituciones financieras están poco interesadas, pero, lo que ocurre realmente es que las instituciones que podrían implementar los corresponsales financieros desconocen mucho del tema, por lo que no hay mucho interés ya que consideran que es poco confiable y muy arriesgada la información, aunque consideran que podría aumentar la demanda de clientes.

PREGUNTA 10: De una escala del 1 al 10 ¿Qué nivel de riesgo representa poner en marcha el negocio de corresponsalía financiera

Objetivo: Conocer nivel de riesgo que representa para las instituciones aplicar corresponsales financieros.

Criterios considerados como riesgos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Transacciones canalizadas	3	10.34
Monitoreo de Operaciones	4	13.79
Estudio de Factibilidad	6	20.69
Ubicación	5	17.24
Limites en procesos	5	17.24
Seguridad física	2	6.90
Siniestro	1	3.45
Información del cliente	1	3.45
Personal no capacitado para la correcta atención de los clientes	2	6.90



ANÁLISIS: La mayoría de los entrevistados califican el riesgo de implementar corresponsales financieros en una escala de 7 que representa un riesgo algo alto, y los criterios para que lo califiquen de esa manera es que a veces el personal con el que se hace contrato no tiene la misma calidad de atención que en una agencia o sucursal de la institución, lo cual consideran que es bastante delicado, ya que esto podría afectar la reputación de la institución en caso de alguna queja por mala atención al cliente, motivo por el cual según manifiestan procuran tomar ciertas medidas para mejorar ese factor. Otro criterio bastante considerable es el estudio de factibilidad para poder continuar con este negocio, lo que lo hace un poco riesgoso ya que ese estudio les permite determinar si el negocio realmente les funcionará y si les será rentable. Los demás criterios tomados en cuenta para los entrevistados, consideran que es dependiendo de la ubicación, pero que eso también ya depende de dónde quieren colocar la presencia de la institución, por lo que al decidir eso, el negocio se vuelve riesgoso. A pesar de todo eso, consideran que es bueno implementarlo.

PREGUNTA 11: ¿Existe alguna unidad dentro de la institución que esté a cargo de verificar el manejo adecuado de los corresponsales financieros?

Objetivo: Conocer la existencia de alguna unidad encargada de la verificación de las actividades de corresponsales financieros.

Existe alguna unidad que verifique el control de las actividades de corresponsales financieros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	5	45%
NO	7	55%
Total	12	100%

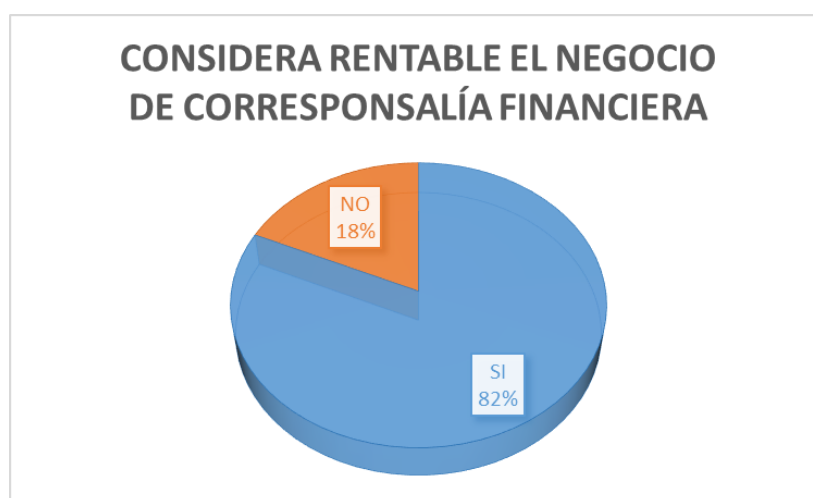


ANÁLISIS: Las instituciones financieras que manejan corresponsales financieros si cuentan con una unidad que está a cargo de la verificación de la correcta realización de las actividades de los corresponsales financieros, enfatizando que esto les permite una mejor comunicación con el corresponsal, así como ayuda al mejoramiento del sistema y hace que las obligaciones se cumplan de una buena manera.

PREGUNTA 12: ¿Considera que es rentable este tipo de negocio (corresponsales financieros)?

Objetivo: Conocer la rentabilidad del negocio de Corresponsalía Financiera.

Considera rentable el negocio de Corresponsalía Financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	9	82%
NO	3	18%
Total	12	100%

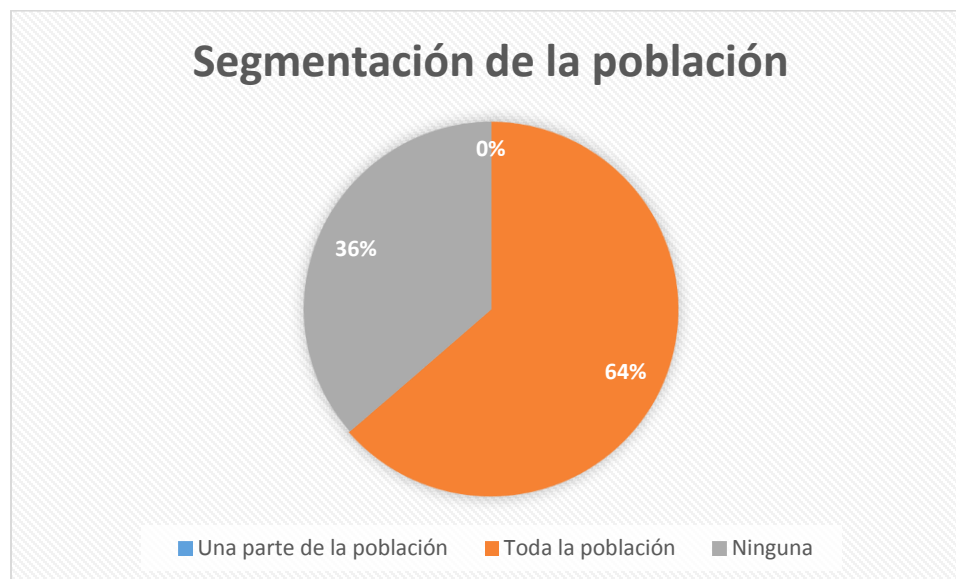


ANÁLISIS: La mayoría de las personas entrevistadas, afirmaron que es rentable; esto para el caso de los que ya cuentan con el negocio, y para las instituciones que no poseen este modelo, comentaron que, si bien es cierto que es riesgoso, pero que al pensar detenidamente si les podría ser rentable si lo tuvieran, por lo que determinamos que es bastante aceptable y que la mayoría de empresas debería de tener el conocimiento necesario por si en algún futuro deseen implementarlo.

PREGUNTA 13 ¿A qué segmento poblacional del mercado dirige su oferta de servicios a través de corresponsales financieros?

Objetivo: Identificar la forma estratégica de distribuir su negocio.

Segmentos de la población para prestar servicios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Una parte de la población	0	0.00%
Toda la población	8	63.64%
Ninguna	4	36.36%
TOTAL	12	100%

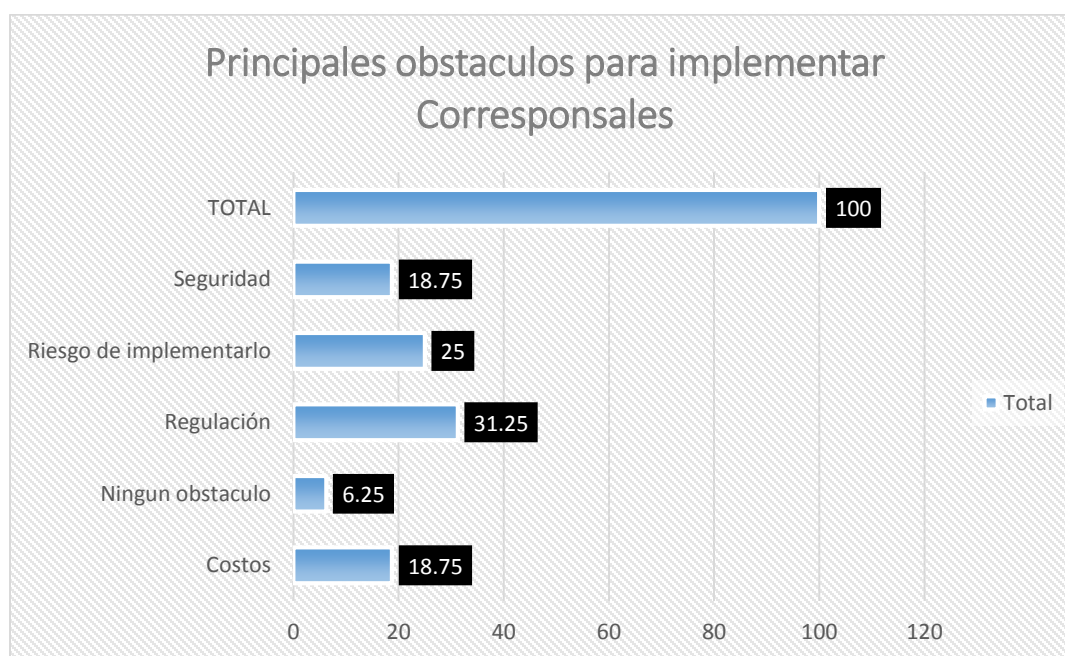


ANALISIS: En opinión de los encargados de las instituciones financieras entrevistadas no existe una estrategia focalizada a un sector específico y que implementar los corresponsales financieros es una estrategia para penetrar más en el mercado de forma global e inclusiva, de tal manera que todos los sectores tengan acceso a la banca.

PREGUNTA 14 ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden operar o implementar corresponsales financieros?

Objetivo: Identificar los obstáculos que se presentaron antes o durante la implementación del modelo de corresponsalía financiera

Principales obstáculos para implementar corresponsales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Seguridad	3	18.75%
Costos	3	18.75%
Regulación	5	31.25%
Riesgo de implementarlo	4	25.00%
Ningún obstáculo	1	6.25%



ANALISIS: Los principales obstáculos que impiden desarrollar corresponsales financieros son: el riesgo asociado al modelo de negocio, la inseguridad atribuida a factores internos y externos, la regulación representa un obstáculo para muchas instituciones debido a los

requerimientos que deben superar, por las leyes asociadas y la normativa técnica, y evaluadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la circunstancia financieras juegan un papel importante, aunque desarrollar una agencia resulta costoso, implementar una red de corresponsales implica de inversión que podría resultar en uno de los obstáculos.

PREGUNTA 15 ¿Cuáles son las expectativas de crecimiento de este modelo de negocio?

Objetivo: Conocer las expectativas de crecimiento por parte de las instituciones a través del modelo de negocio de Corresponsalía Financiera.

Expectativas de crecimiento de los corresponsales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mayor presencia física	5	31.25
Incremento de clientes	2	12.50
Penetración a la micro empresa	1	6.25
Crecimiento en cartera	4	25.00
Mejorar la atención	4	25.00

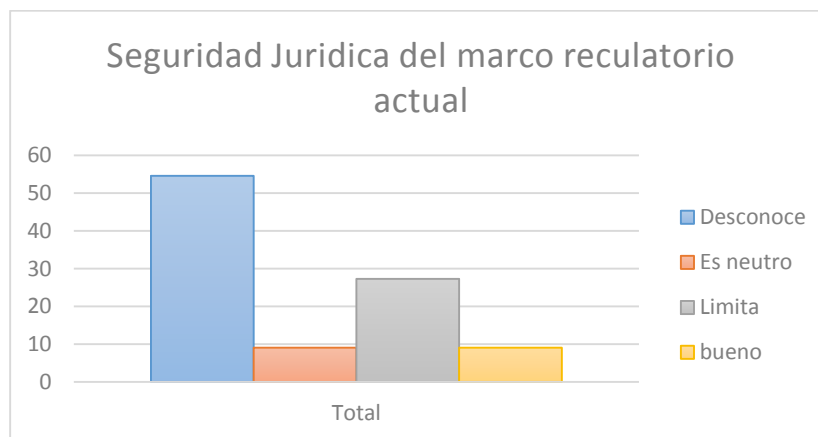


ANALISIS: Las expectativas que tienen las instituciones es tener mayor presencia física en el territorio nacional, aportando más opciones a sus clientes y clientes potenciales, crecimiento en la captación y masificación de transacciones, mejorar la atención a sus clientes, a raíz de la descentralización en las agencias, de tal manera que al descongestionar las agencias se puede proporcionar un servicio personalizado, además de incrementar el número de clientes y penetrar en la micro empresa.

PREGUNTA 16 ¿Considera que el marco regulatorio vigente brinda seguridad jurídica, promueve o/ limita la inclusión financiera a través de corresponsales financieros?

Objetivo: Conocer el nivel de seguridad que tienen la normativa regulatoria sobre los corresponsales financieros.

Criterios de evaluación del marco regulatorio vigente	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Limita bastante	3	27.27
Es neutro	1	9.09
No es tan bueno	1	9.09
Desconoce	7	54.55
TOTAL	12	100

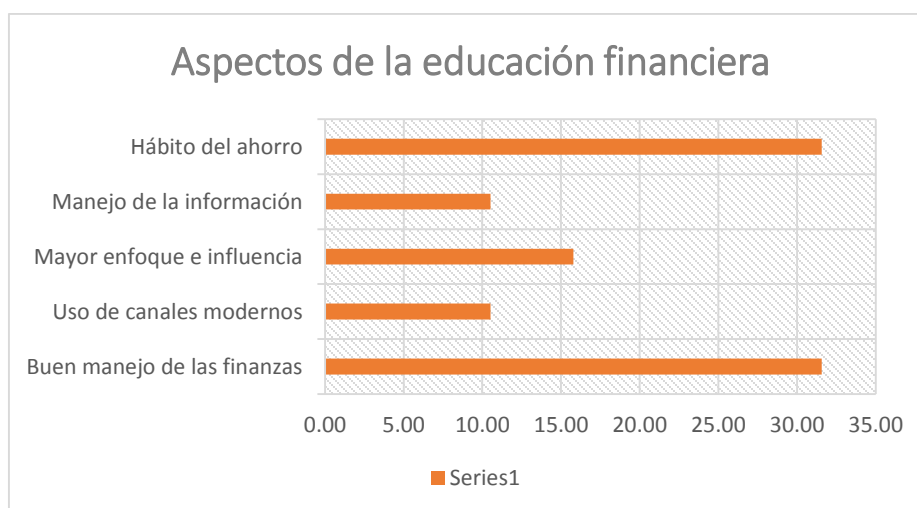


ANALISIS: Una porción de profesionales encargados de las instituciones financieras manifiesta desconocer si el marco regulatorio vigente promueve o limita la inclusión financiera, otra parte manifiesta que no es bueno y limita considerablemente tanto la implementación como el desarrollo de las operaciones de los corresponsales. Ninguna de las opiniones afirma que el marco regulatorio promueve la inclusión.

PREGUNTA 17 ¿Qué papel juega la educación financiera en el desarrollo de los servicios bancarios que promueven la inclusión?

Objetivo: Conocer el papel que juega la educación financiera para las instituciones financieras, como motivo de impulso hacia el modelo de negocio.

Aspectos de la educación financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buen manejo de las finanzas	6	31.58%
Uso de canales modernos	2	10.53%
Mayor enfoque e influencia	3	15.79%
Manejo de la información	2	10.53%
Hábito del ahorro	6	31.58%

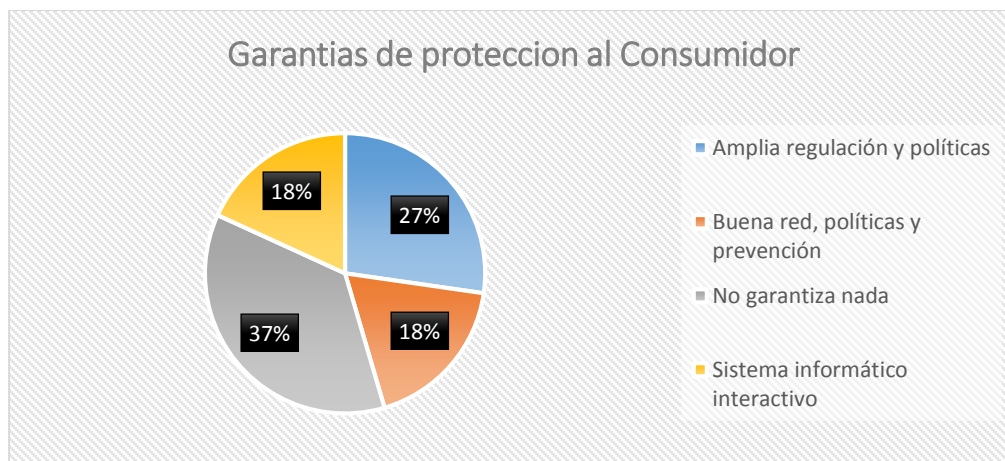


ANALISIS: La educación financiera es de mucha importancia no únicamente para el modelo de negocio de corresponsales, si no para el diario vivir de las personas. Es por ello que garantizar que las personas conozcan sobre el uso de las finanzas, implementen el hábito del ahorro, lectura y manejo de la información es fundamental para el desarrollo, así como instruir al uso de herramientas tecnológicas o canales. Además de instruir a clientes potenciales, se debe garantizar e instruir al encargado del negocio puesto tendrá a su disposición fondos con los que posteriormente rendirá cuenta a la institución financiera.

PREGUNTA 18 ¿Considera que los corresponsales financieros contienen las garantías necesarias para proteger al consumidor financiero?

Objetivo: Demostrar la importancia de los corresponsales financieros para las instituciones y para los usuarios.

Garantías que ofrece el negocio de los corresponsales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Amplia regulación y políticas	3	27.27%
Sistema informático interactivo	2	18.18%
Buena red, políticas y prevención	2	18.18%
No garantiza nada	5	36.36%
TOTAL	12	100



ANÁLISIS: La implementación de una red informática que garantice la seguridad mínima y proporcionar sistemas informáticos interactivos donde no se manipule la información, acompañado de reglamentos internos y políticas puede minimizar los riesgos sin embargo no se exime. Por otra parte, se mantiene que los riesgos son elevados y que no se cuenta con las garantías necesarias.

Resultado de los Profesionales de Contaduría Pública que trabajan de forma independiente o en alguna institución financiera.

PREGUNTA 1: ¿Tiene conocimiento sobre los corresponsales financieros?

Objetivo: Identificar el conocimiento que tienen los profesionales de la Contaduría Pública sobre los corresponsales financieros.

Tiene conocimiento sobre los corresponsales financieros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	19	79%
NO	6	21%
Total	25	100%



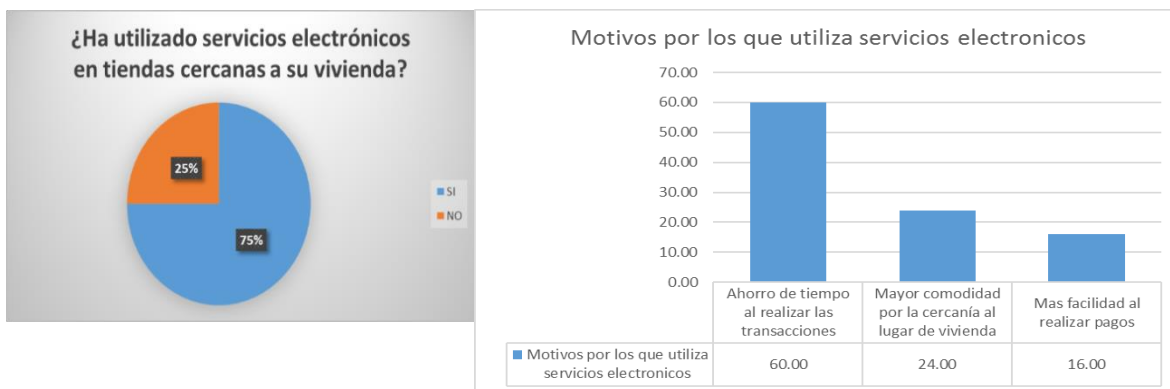
ANÁLISIS: Al encuestar a los profesionales de contaduría para saber que tanto saben sobre los corresponsales financieros, resultó que un 79.17% tiene conocimiento de los corresponsales, dándole así una importancia relativa a este tema.

PREGUNTA 2: ¿Ha utilizado servicios electrónicos como pagos de facturas, depósitos, etc, en tiendas cercanas a tu vivienda?

Objetivo: Indagar sobre la utilización de los servicios de corresponsalía financiera.

Ha utilizado servicio de corresponsalía financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	18	75%
NO	7	25%
Total	25	100%

Motivos por los que utiliza servicios electronicos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ahorro de tiempo al realizar las transacciones	15	60.00%
Mayor comodidad por la cercanía al lugar de vivienda	6	24.00%
Mas facilidad al realizar pagos	4	16.00%



ANÁLISIS: Cuando se les preguntó a los profesionales si ellos utilizaban servicios electrónicos para pagos, depósitos y otras operaciones bancarias el 75% dijo que sí ha utilizado este tipo de servicio, explicando los motivos. El 60% explicó que lo utilizan porque se ahorra tiempo al realizar las transacciones, el 24% dijo por mayor comodidad en cuanto a la cercanía al lugar de vivienda, y el 16% dijo que lo hacía por la facilidad al realizar pagos. Debido a esto podemos determinar que entre más fácil sea el proceso de una transacción bancaria, el cliente lo prefiere porque ahorra mucho tiempo al momento de querer realizar sus movimientos de dinero.

PREGUNTA 3: ¿Conoce la existencia de una normativa para regular la figura de los corresponsales financieros?

Objetivo: Indagar sobre el conocimiento por parte de los profesionales a cerca de la normativa aplicable a los Corresponsales Financieros.

Conoce la existencia de alguna normativa para regular el modelo de corresponsalía financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	11	46%
NO	14	54%
Total	25	100%



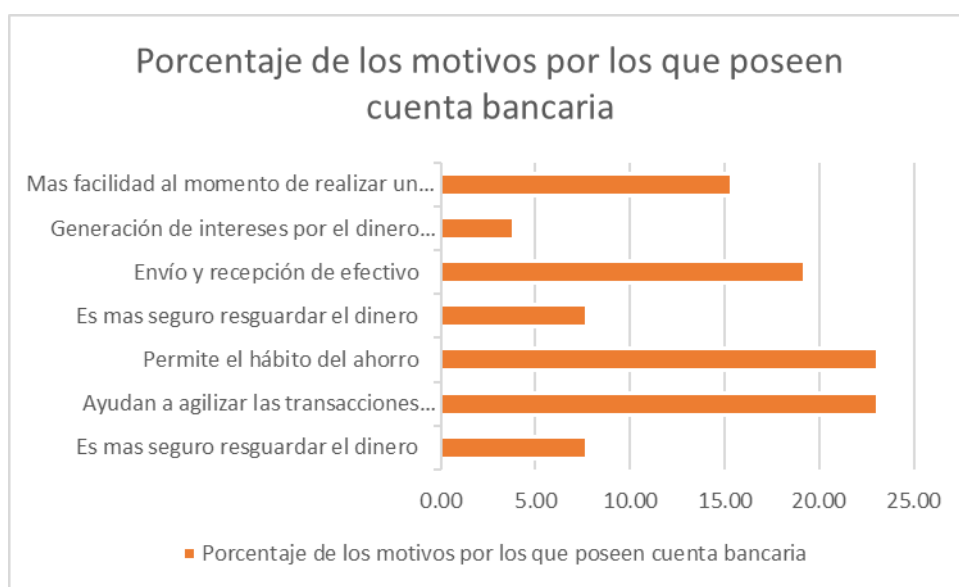
ANÁLISIS: A pesar de que muchos de los profesionales tienen conocimiento de los corresponsales financieros, la mayoría (54.17%) no conoce la existencia de alguna normativa que ayude a regular la figura de los corresponsales financieros.

PREGUNTA 4: ¿Posee usted o algún miembro de su familia una cuenta bancaria?

Objetivo: Conocer el método que utilizan para realizar operaciones con corresponsales financieros y la importancia de una cuenta bancaria.

Posee algún miembro de su familia una cuenta bancaria	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	25	100%
NO	0	
Total	25	100%

Motivos por los que posee una cuenta bancaria	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Es más seguro resguardar el dinero	2	7.69%
Ayudan a agilizar las transacciones financieras de forma segura	6	23.08%
Permite el hábito del ahorro	6	23.08%
Es más seguro resguardar el dinero	2	7.69%
Envío y recepción de efectivo	5	19.23%
Generación de intereses por el dinero guardado	1	3.85%
Más facilidad al momento de realizar un pago	4	15.38%

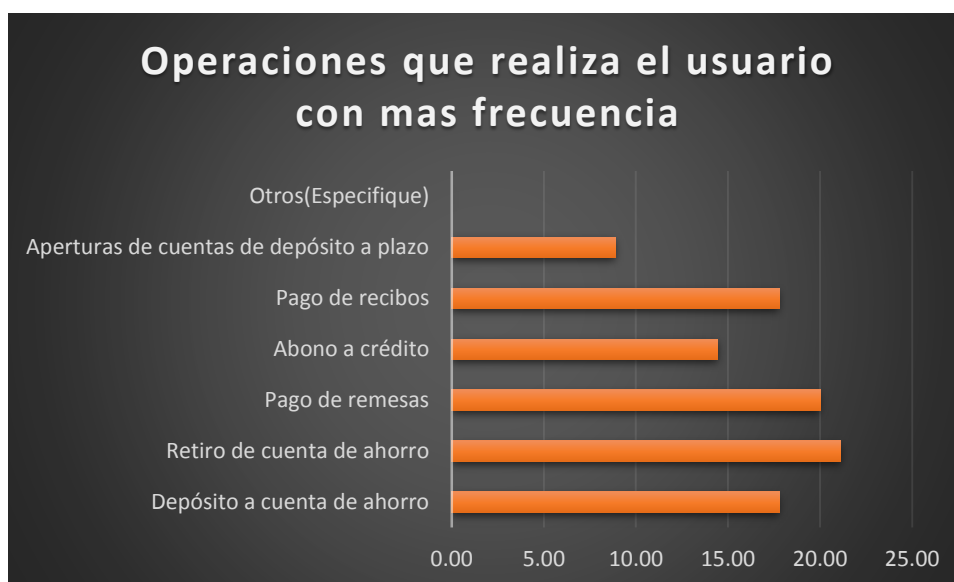


ANÁLISIS: El total de encuestados de los profesionales manifestó que tienen algún familiar que posee cuenta bancaria; expresando las razones de porqué las tienen. El 23.08% dijo que ayudan a agilizar las transacciones financieras de forma segura y permite el ahorro, el 19.23% comentó que la tienen porque es más fácil el envío o recepción de efectivo, y un 15.38% que lo prefieren porque es más fácil al momento de realizar un pago, el resto son motivos menos relevantes a estos cuatro pero que sin embargo son por qué los familiares tienen una cuenta bancaria.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las operaciones que considera que realizan con más frecuencias las instituciones financieras; llámese éstas: bancos, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito?

Objetivo: Indagar el conocimiento que tienen los profesionales acerca de las operaciones que realizan con más frecuencia las instituciones financieras.

Operaciones que realiza el usuario con mas frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Depósito a cuenta de ahorro	16	17.78
Retiro de cuenta de ahorro	19	21.11
Pago de remesas	18	20.00
Abono a crédito	13	14.44
Pago de recibos	16	17.78
Aperturas de cuentas de depósito a plazo	8	8.89
Otros(Especifique)	0	0.00



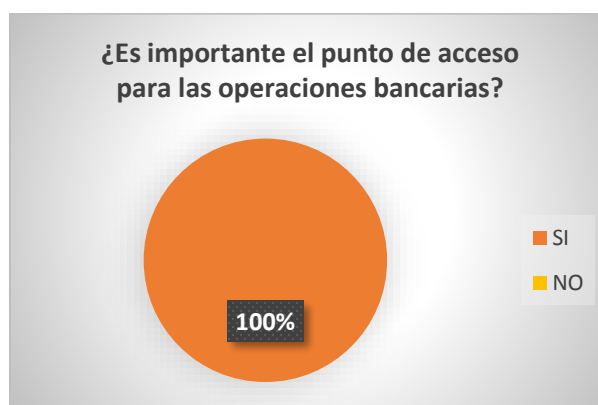
ANÁLISIS: Al consultarle a los profesionales cuales operaciones creen que realizan más las instituciones financieras a fin de obtener resultados que conlleven a transacciones que pueden realizar los corresponsales en nombre de las instituciones, los resultados fueron los siguientes: El 21.11% considera que los retiro de cuentas de ahorro son las operaciones

realizadas, el 20% pago de remesas, el 17.78% piensan que son los depósitos y los pagos de recibo, y el 14.44% que se dan con mayor frecuencia los abonos a créditos. Este resultado es bastante importante, ya que estas operaciones son las más básicas y pueden ser realizadas por los corresponsales bancarios de las instituciones que prefieran ellos.

PREGUNTA 6: ¿Considera que al implementar un punto de acceso financiero ofreciendo las operaciones más demandadas por los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito serviría para los clientes que posee?

Objetivo: Conocer la importancia para los profesionales al crear un punto de acceso las instituciones.

Considera importante un punto de acceso para realizar sus operaciones bancarias	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%

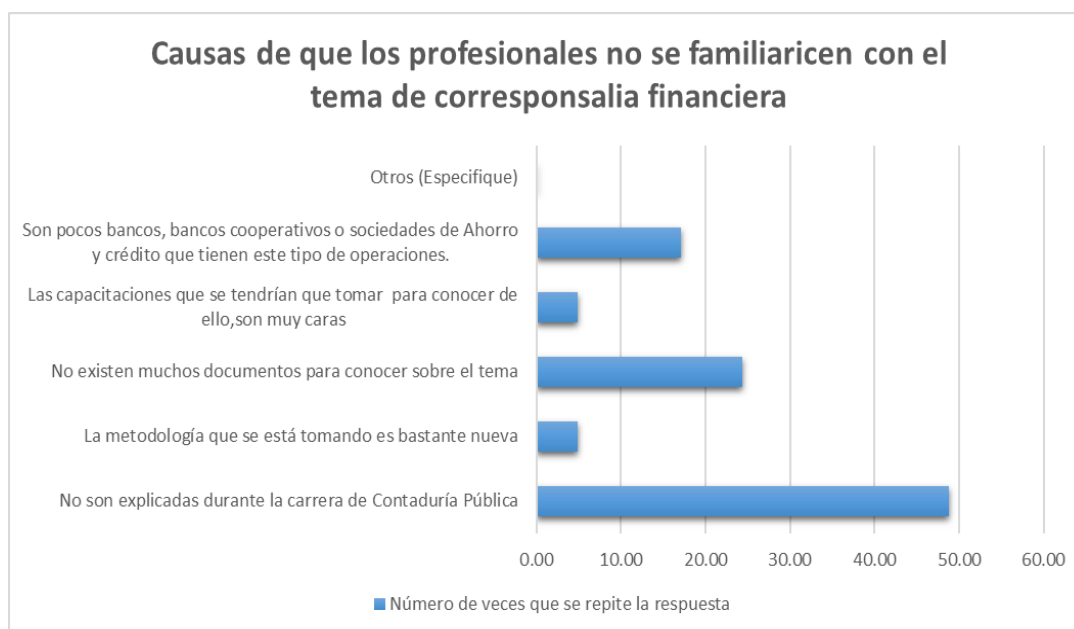


ANÁLISIS: En esta pregunta sobre la consideración de que al tener un punto de acceso financiero serviría para los clientes que posee, el 100% manifestó que si serviría para los clientes.

PREGUNTA 7: ¿Cuál sería la causa de que los profesionales en contaduría pública no se vean familiarizados o desconozcan sobre el negocio de corresponsalía financiera?

Objetivo: Conocer la causa de porque los profesionales desconocen del tema de corresponsales financieros.

Causas de que los profesionales no se familiaricen con el tema de corresponsalía financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No son explicadas durante la carrera de Contaduría Pública	20	48.78%
La metodología que se está tomando es bastante nueva	2	4.88%
No existen muchos documentos para conocer sobre el tema	10	24.39%
Las capacitaciones que se tendrían que tomar para conocer de ello,son muy caras	2	4.88%
Son pocos bancos, bancos cooperativos o sociedades de Ahorro y crédito que tienen este tipo de operaciones.	7	17.07%
Otros (Especifique)	0	0.00%

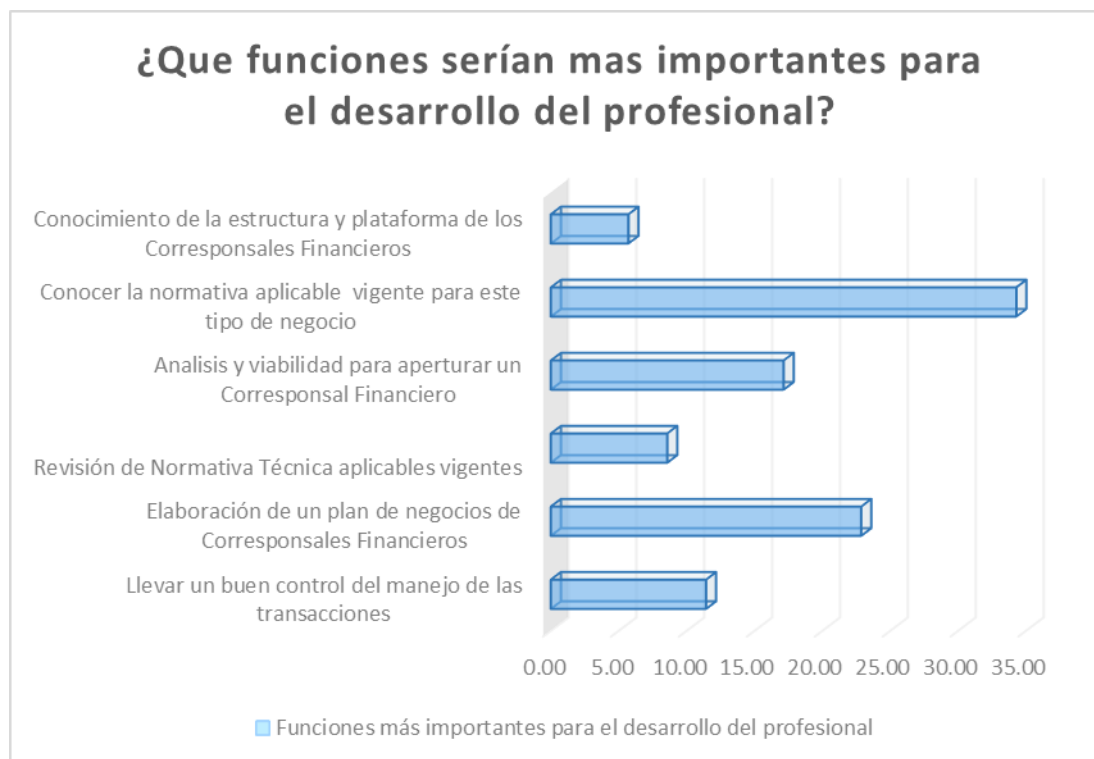


ANÁLISIS: La mayoría de las respuestas de los encuestados; siendo éstos personas que estudiaron la carrera de la contaduría pública, con un porcentaje de 48.78% consideran que el tema se desconoce porque no es explicado durante la carrera y es bastante atractivo para las instituciones financiera; por lo que representa desventaja para el contador en el ámbito laboral.

PREGUNTA 8: De acuerdo a su criterio ¿Qué funciones serían más importantes en el desarrollo laboral del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía financiera?

Objetivo: Conocer que piensan los profesionales acerca de las funciones más importantes para el desarrollo laboral de ello.

Funciones más importantes para el desarrollo del profesional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Llevar un buen control del manejo de las transacciones	4	11.43%
Elaboración de un plan de negocios de Corresponsales Financieros	8	22.86%
Revisión de Normativa Técnica aplicables vigentes	3	8.57%
Análisis y viabilidad para aperturar un Corresponsal Financiero	6	17.14%
Conocer la normativa aplicable vigente para este tipo de negocio	12	34.29%
Conocimiento de la estructura y plataforma de los Corresponsales Financieros	2	5.71%

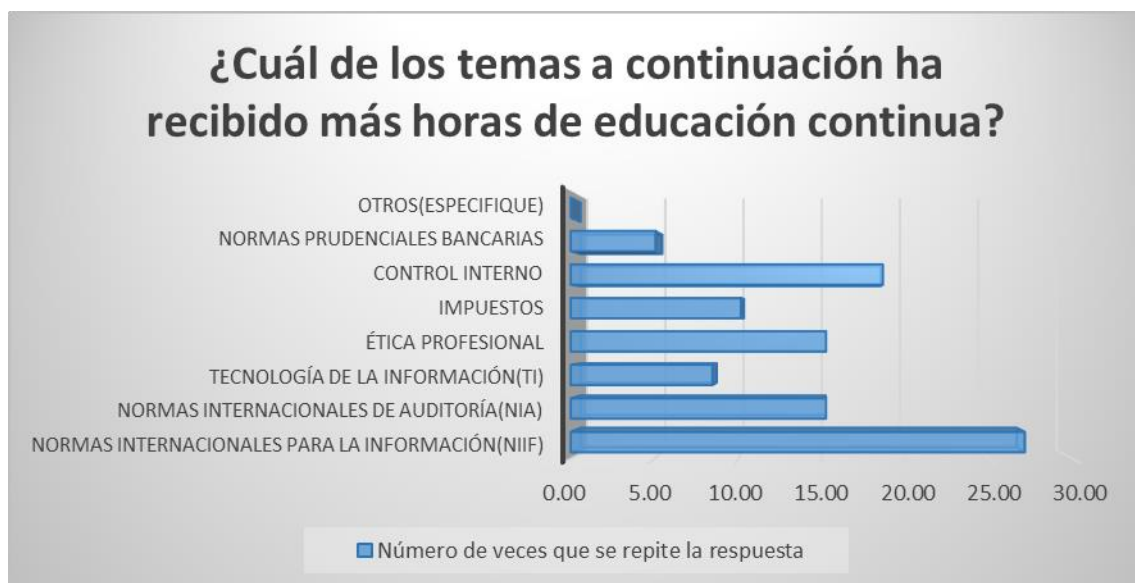


ANÁLISIS: Al encuestar a los profesionales sobre qué funciones deberían de tener más desarrollo de su carrera y ejercer una buena laboral en el negocio de corresponsalía financiera, en su mayoría con el 34.29% dijo que deberían de conocer la normativa aplicable vigente para este tipo de negocio, luego con un total de 22.86% que deberían de poder elaborar un plan de negocios para corresponsales financieros, poniendo entre otras opciones importantes el resto según su orden en porcentaje. Por lo que denotamos que los profesionales establecen que a elaboración de un plan de negocios y el conocimiento de las normas que rigen a los corresponsales es de vital importancia para la práctica de éste modelo.

PREGUNTA 9: ¿Cuál de los temas a continuación ha recibido más horas de educación continua?

Objetivo: Identificar cuáles son los temas con más estudios para los profesionales de la carrera de Contaduría Pública.

Temas más impartidos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Normas Internacionales para la Información(NIIF)	16	27.12
Normas Internacionales de Auditoría(NIA)	9	15.25
Tecnología de la Información(TI)	5	8.47
Ética Profesional	9	15.25
Impuestos	6	10.17
Control Interno	11	18.64
Normas Prudenciales Bancarias	3	5.08
Otros(Especifique)	0	0.00



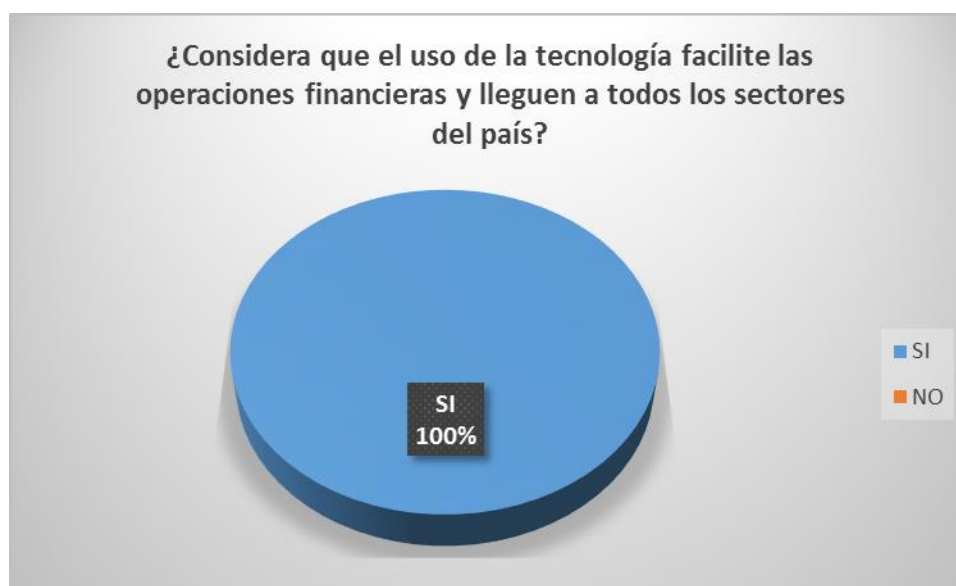
ANÁLISIS: La mayoría de los encuestados manifestó que los temas más impartidos durante la carrera de contaduría pública fueron en su mayoría las Normas Internacionales para la Información(NIIF) con el 27.12% del total de la muestra, el 18.64% dijo que el

Control Interno, y el 15.25% mencionó que la Ética Profesional, y así sucesivamente, demostrando el resultado del conocimiento del profesional con los temas que más recibe horas de educación continua.

PREGUNTA 10: ¿Considera que el uso de la tecnología facilite las operaciones financieras y lleguen a todos los sectores del país?

Objetivo: Conocer la opinión de los profesionales sobre el uso de la tecnología para el desarrollo de las operaciones bancarias.

Considera importante el uso de la tecnología para el desarrollo de las operaciones bancarias	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%

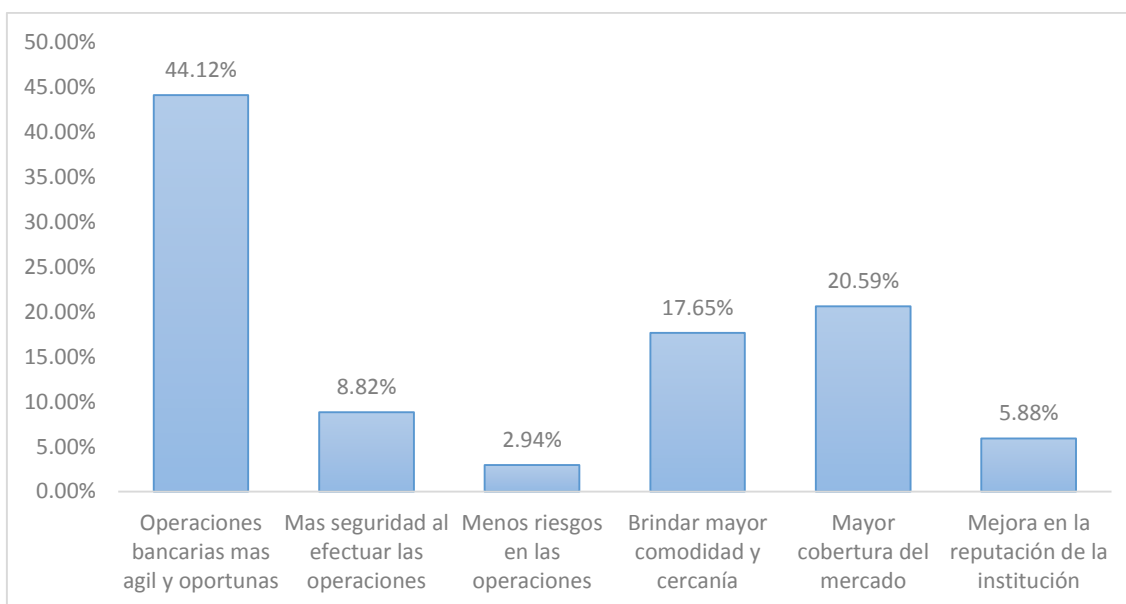


ANÁLISIS: El total de los encuestados afirma que el uso y avance de la tecnología ayuda a facilitar las operaciones para que puedan llegar a varias zonas del país y así poder incrementar la demanda de clientes.

PREGUNTA 11. ¿Cuáles considera que serían los beneficios de que las instituciones financieras autorizadas implemente un corresponsal cercano a su lugar de vivienda?

Objetivo: Conocer los principales beneficios que las instituciones financieras poseen al implementar Corresponsales Bancarios.

Beneficios para las instituciones al implementar Corresponsales Bancarios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Operaciones bancarias más ágil y oportunas	15	44.12%
Más seguridad al efectuar las operaciones	3	8.82%
Menos riesgos en las operaciones	1	2.94%
Brindar mayor comodidad y cercanía	6	17.65%
Mayor cobertura del mercado	7	20.59%
Mejora en la reputación de la institución	2	5.88%

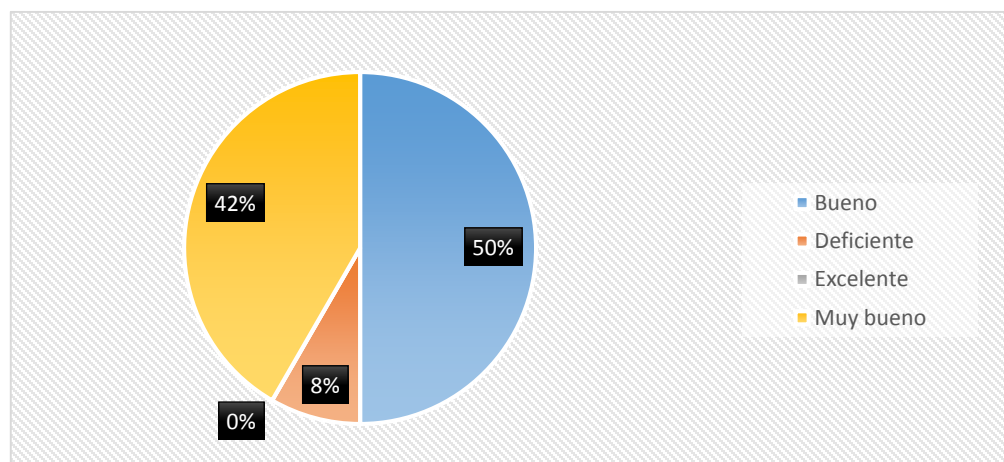


ANALISIS: De acuerdo a los profesionales encuestados que laboran en instituciones financieras, el 100% manifiesta que el implementarlos constituye beneficios en: el 44% aumento de las operaciones bancarias, descongestionando las agencias, y atendiendo de forma ágil y oportuna a sus clientes. El 20% logro de mayor presencia física, cobertura y alcance de mercado. El 18% asegura brindar sus servicios con mayor comodidad y cercanía, de esta forma fidelizando sus clientes. El 9% obedece que al implementar corresponsales de la forma adecuada brinda mayor seguridad en las operaciones, puesto no se conoce la información transaccional del cliente. Las demás opiniones corresponden a la reputación positiva y al menor riesgo al ejecutar las operaciones.

PREGUNTA 12 ¿Qué nivel de seguridad considera que poseen los Corresponsales Financieros?

Objetivo: Conocer el nivel de seguridad para operar a través de Corresponsales Financieros.

Nivel de seguridad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Deficiente	2	8.33%
Bueno	12	50.00%
Muy bueno	11	41.67%
Excelente	0	0.00%
TOTAL	25	100.00%

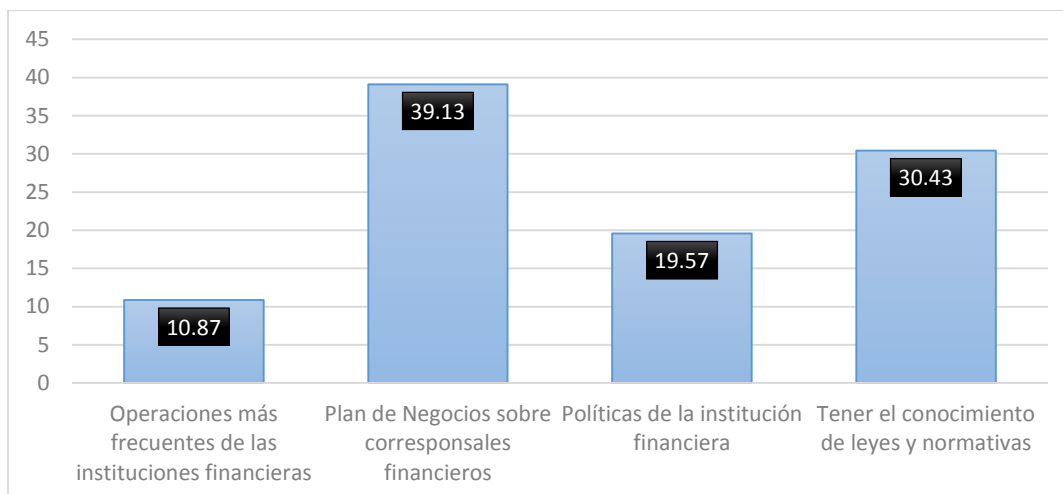


ANALISIS: El 8% de los profesionales encuestados opina que el nivel de seguridad es deficiente, debido a los factores externos como seguridad física (robo, extorsión) y aspectos culturales, acompañado de factores internos como manipulación de la información, errores en operaciones entre otros, el 50% considera que las instituciones financieras poseen control para cumplir los estándares mínimos de seguridad, calificando que la seguridad en corresponsales financieros es buena, el 42% coincide que las instituciones controlan los riesgos asociados, de esta forma disminuye considerablemente la inseguridad, pero sin embargo no se exonera de dichos riesgos.

PREGUNTA 13 ¿Qué elementos deberían de ser la base para que esta estrategia de la implementación de corresponsalía se desarrolle y ejecute de la mejor manera en las instituciones financieras?

Objetivo: Conocer los elementos básicos que deben considerarse al implementar una estrategia para el desarrollo de corresponsalías.

Elementos a tomar en cuenta para implementar corresponsales financieros	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Plan de Negocios sobre corresponsales financieros	18	39.13%
Políticas de la institución financiera	9	19.57%
Tener el conocimiento de leyes y normativas sobre corresponsales financieros	14	30.43%
Operaciones más frecuentes de las instituciones	5	10.87%

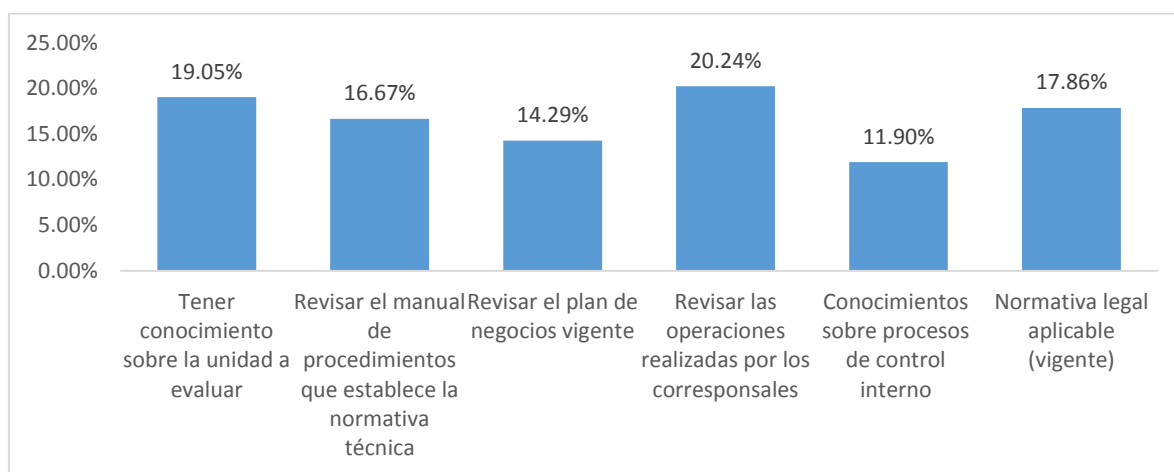


ANALISIS: A criterio de los profesionales, los elementos claves de la estrategia para implementar, desarrollar y ejecutar corresponsales financieros se destacan con 39.13% el plan de negocio, puesto que es la visión del funcionamiento, que comprende estudio de mercado, manual de procedimientos, políticas, estrategias para su funcionamiento, el 30.43% opina que es necesario conocer de las leyes y normativas asociadas a corresponsales financieros, Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, Normativa técnica emitidas por el Banco Central de Reserva (BCR) y Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activo, el 19.57% manifiesta que conocer la institución financiera, su funcionamiento, políticas y entorno es vital para implementar una estrategia, el 10.87% considera necesario la operatividad y transacciones que desarrollan los corresponsales financieros.

PREGUNTA 14 Con base a los conocimientos de su educación en contaduría pública ¿Qué aspectos deberían ser tomados en cuenta para un auditor a la hora de una revisión y evaluación de un negocio de corresponsalía financiera?

Objetivo: Conocer los elementos a considerar al realizar una auditoría a instituciones financieras que operan a través de corresponsales financieros.

Aspectos para un auditor al momento de revisar un negocio de corresponsalía financiera	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tener conocimiento sobre la unidad a evaluar	16	19.05%
Revisar el manual de procedimientos que establece la normativa técnica	14	16.67%
Revisar el plan de negocios vigente	12	14.29%
Revisar las operaciones realizadas por los corresponsales	17	20.24%
Conocimientos sobre procesos de control interno	10	11.90%
Normativa legal aplicable (vigente)	15	17.86%
TOTAL	84	100.00%



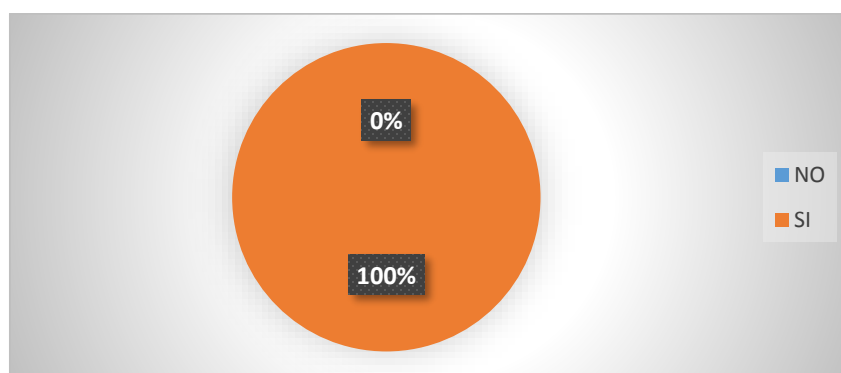
ANÁLISIS: En términos generales es necesario la integración de conocimientos en todas las áreas o factores que intervienen para poder realizar la auditoría en una institución que opera a través de corresponsales financieros, dentro de los conocimientos o factores se tiene: 20% y 19% en la revisión de las operaciones realizada por los corresponsales y conocimiento sobre la unidad a evaluar respectivamente, 17% en evaluar la manual de procedimientos que establece la normativa técnica y debidamente aprobado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), también se destaca con 18% que el auditor debe conocer la normativa legal vigente que aplica a instituciones con corresponsales

financieros, así como la revisión del plan de negocios con 14% y 12% conocimientos de control interno.

PREGUNTA 15 ¿Considera que implementar un modelo plan de negocio para empresas que actúan como corresponsales financieros sería muy útil para ejecutar un proyecto de esta naturaleza?

Objetivo: Medir el impacto que genera la creación de un modelo de plan de negocio para las instituciones financieras que operan o desean desarrollar corresponsales financieros.

Importancia del Plan de negocio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%



ANALISIS: Por unanimidad los profesionales que laboran en diferentes instituciones financieras coinciden que elaborar un plan de negocio para implementar corresponsales financieros es esencial al momento de planificar un proyecto de esta magnitud, dependiendo de los requerimientos de cada institución, pueden tener más o menos componentes de análisis, pero contar al menos con los requerimientos mínimos conlleva a tomar las decisiones adecuadas en su implementación y ejecución.

**MODIFICACIÓN A LAS NORMAS TÉCNICAS PARA REALIZAR
OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES
FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES
FINANCIEROS, DE FECHA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2019 CON VIGENCIA A
PARTIR DEL DÍA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

Art.	Descripción	Cambio
considerando	Anexo: VI	Que es de interés del Estado orientar las políticas públicas a que las personas de menores ingresos y especialmente las áreas rurales tengan acceso a servicios financieros, lo que implica que las instituciones puedan disponer de nuevas tecnologías que permitan brindar operaciones y servicios de bajo costo por medio de corresponsales financieros.
Art. 3	Modificación: c)	Corresponsales Financieros: Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales los sujetos listados en el artículo precedente suscriben por ellos mismos o a través de un Administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refieren las presentes Normas, por lo que los Corresponsales Financieros son considerados como un canal de los sujetos, que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato. El Gobierno Central, Municipalidades e Instituciones Oficiales Autónomas y SemiAutónomas, podrán ser Corresponsales Financieros siempre que su marco legal lo habilite y que no exista prohibición expresa. Para efectos de las presentes Normas los Corresponsales Financieros no se considerarán Agentes, Representantes o Distribuidores, regulados en el artículo 392 y siguientes del Código de Comercio
	Anexo: i)	Medios Electrónicos y/o Digitales: Herramientas para realizar operaciones y servicios, incluyendo, pero no limitando, cajeros automáticos o ATMs, kioscos electrónicos, terminales punto de ventas o POS, telefonía en cualquier modalidad y otras redes de comunicaciones.
Art. 5	Modificación: iii	Se ha comprobado el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, mediante los cuales su representada, aseguran el apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención de los usuarios, adjuntando el reporte de verificación a que se refiere el artículo 9 y el informe solicitado en el artículo 35 de las presentes Normas; y
	Anexo inciso 4,5,6 y 7	En el caso que la entidad esté interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25-A de las presentes Normas por medio de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia la solicitud de No Objeción acompañada de los

		<p>documentos listados en los literales a), b) y c) y la declaración jurada requerida en el inciso segundo del presente artículo.</p> <p>Recibida en forma la documentación, la Superintendencia procederá a su análisis y el Superintendente comunicará la No Objeción de la solicitud u objetará la misma, en un plazo máximo de treinta días hábiles. Vencido este plazo y de no pronunciarse la Superintendencia se entenderá que la resolución de la No Objeción es favorable para la entidad.</p> <p>Si la solicitud no viene acompañada de la información completa de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de las presentes normas, la Superintendencia podrá requerir a la entidad, que en el plazo de diez días hábiles contado a partir del día siguiente al de la notificación, presente los documentos que faltaren.</p> <p>La Superintendencia en la misma prevención indicará a la entidad, que si no completa la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud.</p>
Art. 5-A	Anexo artículo completo	<p>La Superintendencia, luego del análisis de la documentación establecida en el artículo 5 de las presentes Normas, podrá prevenir a la entidad que subsane las deficiencias encontradas.</p> <p>La entidad dispondrá de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de la prevención para subsanar las observaciones o para presentar la documentación e información requerida por la Superintendencia.</p> <p>La Superintendencia mediante resolución fundamentada ampliará hasta por otros diez días hábiles, el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan.</p>
Art. 5-B	Anexo artículo completo	<p>La entidad podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en los artículos 5 y 5-A debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente.</p> <p>El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original.</p>
Art. 5-C	Anexo artículo	El plazo de treinta días hábiles señalado en el artículo 5 de las presentes

	completo	Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de información o documentación a que se refiere el artículo 5-A de las presentes Normas, hasta que la entidad subsane las observaciones requeridas por la Superintendencia.
Art. 5-D	Anexo artículo completo	Una vez presentados en debida forma los documentos requeridos, la Superintendencia procederá a dar respuesta a la solicitud de No Objeción. Una vez emitida la No Objeción para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros, la entidad será responsable de velar por el cumplimiento de las presentes Normas y del marco regulatorio aplicable a los Corresponsales Financieros, para su adecuado funcionamiento.
Art. 6	Modificación: c)	Tipo de operaciones y servicios que se prestarán, de conformidad a los establecidos en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas según sea el caso.
	Anexo: g)	Frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros de todas sus obligaciones, de conformidad al monto y número de operaciones que estos desarrollen.
Art. 7	Modificación: c)	Las medidas que la entidad requerirá e implementará en el Corresponsal Financiero para la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
	Modificación: d)	Las obligaciones del Corresponsal Financiero de entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada ya sea por medio físico o electrónico; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente.
Art. 8	Modificación: d)	Especificaciones técnicas del equipo necesario para operar cuando aplique.
Art. 9	Modificación del primer inciso	La entidad deberá elaborar un reporte de la verificación a la plataforma tecnológica, incluyendo al menos
	Anexo : a)	Verificación del hardware, software o de los medios electrónicos a utilizar para la prestación de servicios por medio de los Corresponsales Financieros con la entidad.
	Modificación: b)	Verificación del mecanismo de seguridad de acceso al medio electrónico a utilizar, para realizar las operaciones y servicios.
	Modificación: d)	Determinación que las bases de datos del Corresponsal Financiero o Administrador de Corresponsales no almacenen información de los clientes.
	Anexo: h)	Pruebas de validación de límites de transacción
	Modificación: i)	Pruebas para validar la estructura de las referencias de los productos bancarios.

	Anexo: k)	Validación que las operaciones del cliente se realizan en línea o tiempo real.
	Anexo de inciso 2	El reporte al que hace referencia el presente artículo deberá ser validado por la Unidad de Riesgo y por el departamento de Auditoría Interna de la entidad.
Art. 9-A	Anexo artículo completo	<p>El Órgano de Administración de la entidad, resolverá sobre la necesidad de realizar reemplazos, sustituciones o adquisiciones de la plataforma tecnológica para prestación de operaciones y servicios por medio de Corresponsales Financieros o Administradores de Corresponsales, dejando constancia de su decisión en el Acta de Sesión correspondiente.</p> <p>Es responsabilidad del Órgano de Administración de la entidad que la plataforma tecnológica utilizada cumpla con los mecanismos de seguridad para garantizar la integridad de las operaciones.</p> <p>Las entidades informarán a la Superintendencia sobre el acta de Sesión del inciso uno del presente artículo, en los primeros diez días hábiles siguientes a la implementación en producción.</p>
Art. 11	Modificación: b)	Directores y empleados de las entidades financieras, del Banco Central y de la Superintendencia.
	Modificación: i)	. Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente: de difícil recuperación o irre recuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo.
Art. 12	Anexo primer inciso	Si una persona natural o jurídica es contratada por una entidad y se encuentra operando como su Corresponsal Financiero y existe una nueva entidad interesada en contratar con la misma, esta última entidad deberá tomar en consideración la capacidad técnica y operativa para atender el volumen adicional de operaciones y servicios, previo a suscribir contrato con dicha persona natural o jurídica como su Corresponsal Financiero, lo cual deberá estar debidamente documentado.
Art. 14	Modificación: a)	Copia del acuerdo del Órgano de Administración en el que haya aprobado solicitar la No Objeción para operar por medio de Administrador de Corresponsales Financieros.
	Modificación: d)	Declaración Jurada suscrita por el Representante Legal de la Sociedad Administradora en la que se haga constar que el Administrador no se encuentra en ninguna de las causales que impiden su contratación, establecidas en el artículo 18 de las presentes Normas.

	Modificación al inciso 2 y 3	<p>Así mismo, a las entidades le serán aplicables los incisos: segundo, tercero, quinto, sexto y séptimo del artículo 5, los artículos 5-A, 5-B, 5-C y el inciso primero del artículo 5-D de las presentes Normas.</p> <p>En el caso que la entidad esté interesada en realizar las operaciones y prestar los servicios especificados en el artículo 25-A de estas Normas por medio de Administradores de Corresponsales Financieros, deberá presentar a la Superintendencia la solicitud de No Objeción acompañada de los documentos listados en el presente artículo y la declaración jurada requerida en el inciso segundo del artículo 5 de las presentes Normas.</p>
Art. 15	Modificación: c)	Tipo de operaciones y servicios que se prestarán, de conformidad a los establecidos en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas, según sea el caso.
	Anexo: h)	Frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros de todas sus obligaciones, de conformidad al monto y número de operaciones que estos desarrollen.
Art. 18	Modificación: a)	Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente: de difícil recuperación o irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo.
Art. 19	Modificación primer inciso	Si una persona jurídica es contratada por una entidad y se encuentra operando como Administrador y existe una nueva entidad interesada en contratar con el mismo, esta última entidad deberá considerar la capacidad técnica y operativa para atender el volumen adicional de operaciones y servicios, previo a suscribir contrato con dicha persona jurídica como su Administrador, lo cual deberá estar debidamente documentado.
Art. 20	Modificación inciso 2 y 3	<p>Las entidades serán responsables de asegurar que los Administradores y los Corresponsales Financieros cuenten con la debida idoneidad, solvencia, así como la infraestructura física, técnica y de recursos humanos, conforme al tipo de operaciones y prestaciones de los servicios financieros acordados a realizar.</p> <p>Las entidades proveerán a sus Corresponsales Financieros por ellas mismas, por medio de los Administradores o a través de terceros, tecnología de información de uso exclusivo, documentación, soporte, capacitación y medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente las operaciones y servicios acordados, salvo que el modelo operativo de negocio no limite la exclusividad del uso y proveeduría de la tecnología de información a los Corresponsales Financieros.</p>

Art. 21	Modificacion primer inciso	Las operaciones y servicios que presten las entidades por medio de Corresponsales Financieros, cumplirán con el marco legal y regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, debiendo contar con un Manual específico en dicha materia para los Corresponsales Financieros y los Administradores. Las entidades podrán hacer uso de todos los recursos tecnológicos con que cuente, para dar cumplimiento a las medidas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Las entidades serán directamente responsables de la verificación del cumplimiento de los mismos.
Art. 22	Modificacion segundo inciso	Las entidades informarán a la Superintendencia, en los primeros siete días hábiles del mes siguiente al de la contratación o terminación de contrato según sea el caso, los nuevos Corresponsales Financieros contratados indicando: fecha de contratación y de inicio de operaciones, dirección y ubicación exacta; y de las terminaciones de contratos con la fecha y la respectiva causal. Actualizando su mapa de presencia en el país por zona geográfica, el cual deberá ser remitido mensualmente, en el mismo plazo citado arriba, e incluir las modificaciones de información de los Corresponsales existentes.
	Anexo tercer inciso	No obstante, deberán requerir a la Superintendencia el día hábil siguiente a la fecha de contratación, la asignación de códigos para incorporar nuevos Corresponsales Financieros con base al Anexo No. 6 previo a remitir la información requerida en el Anexo No. 7 de las presentes Normas.
Art. 22-A	Anexo articulo completo	<p>La entidad que realice operaciones y preste servicios de acuerdo con el artículo 25-A y esté interesada en ampliarlos de acuerdo con el artículo 25 de las presentes Normas, deberá:</p> <p>a) Cumplir los requisitos establecidos para la prestación de operaciones y servicios de acuerdo con el artículo 25 de las presentes Normas; y</p> <p>b) Adecuar el contrato suscrito, con las nuevas operaciones y servicios a ofrecer por el Corresponsal Financiero o Administrador de Corresponsal Financiero, así también realizar las verificaciones correspondientes que implica ofrecer las nuevas operaciones y servicios, e informar a la Superintendencia en los primeros siete días hábiles del mes siguiente al de la modificación del contrato.</p>
Art. 25	Modificacion: j)	Recolección y entrega de documentación para la apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos.
	Modificacion: k)	Gestionar la apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados.
	Anexo cuarto inciso	En caso que las entidades adicionen operaciones de las descritas en el presente artículo que no hayan sido incluidas en la solicitud de No Objeción, deberán informar a la Superintendencia en el plazo de 15 días hábiles previo a su operatividad, adjuntando el Manual Operativo

		actualizado, con su respectiva aprobación de Junta Directiva.
Art. 25-A	Anexo articulo completo	<p>La entidad podrá efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios con acceso simplificado por medio de Corresponsales Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Retiros o abonos a cuentas de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; b) Gestionar la apertura y cierre de depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados; c) Recolección y entrega de documentación para la apertura de registros de dinero electrónico, acreditación y retiro de fondos; d) Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito simplificada; cuando aplique; e) Colecturía de servicios públicos y privados; y f) Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares. <p>El horario de atención acordado entre el Corresponsal Financiero y la entidad a la que preste sus servicios podrá ser diferente del horario establecido para la prestación de servicios en agencias o sucursales de la entidad. Debiendo en todo momento cumplir con el deber de funcionamiento obligatorio del que son objeto, conforme a sus respectivas leyes especiales, salvo caso fortuito y fuerza mayor.</p> <p>Los pagos que se realicen por medio del Corresponsal Financiero deberán ser aplicados y tratados bajo los criterios establecidos en los literales j) y l) del artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>En caso que las entidades adicionen operaciones de las descritas en el presente artículo que no hayan sido incluidas en la solicitud de No Objeción, deberán informar a la Superintendencia en el plazo de 15 días hábiles previo a su operatividad, adjuntando el Manual Operativo actualizado, con su respectiva aprobación de Junta Directiva.</p> <p>Para el caso de las operaciones y servicios de los literales a) y c) deberán ser en cumplimiento de límites establecidos en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y Comité de Normas del Banco Central.</p>

Art. 26	Modificacion primer inciso	Las operaciones que se realicen por medio de Corresponsales Financieros deberán efectuarse a través de Medios Electrónicos conectados en línea o en tiempo real con las plataformas tecnológicas de la entidad destinadas para proveer las operaciones y servicios contratados con el corresponsal de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 o 25-A de las presentes Normas, según sea el caso, debiendo las entidades tener el completo control de la afectación de las cuentas y garantizando la calidad del servicio mediante la implementación de un plan de contingencia.
Art. 28	Modificacion inciso 3	Las entidades definirán en el modelo operativo de negocio la frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros y los Administradores de todas sus obligaciones, de conformidad al monto y número de operaciones que estos desarrollen.
Art. 33	Anexo: c)	Las medidas de operación y seguridad detalladas en Anexo No. 4 ó 5 de las presentes Normas, según sea el caso.
Art. 34	Derogado	
Art. 35	Modificacion tercer inciso	Las entidades deberán considerar en sus planes anuales de auditoría la frecuencia de verificación in situ del cumplimiento por parte de los Corresponsales Financieros y los Administradores de todas sus obligaciones, de conformidad al monto y número de operaciones que estos desarrollen.
Art. 38	Modificacion primer inciso	Si como resultado de las verificaciones realizadas por la Superintendencia a los sujetos de estas Normas, se determina que las disposiciones han sido infringidas, serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, pudiéndose suspender la No Objeción otorgada, sin perjuicio de las acciones legales a que pudiera dar lugar.