

# 35

Fecha de presentación: enero, 2018

Fecha de aceptación: marzo, 2018

Fecha de publicación: abril, 2018

## MODELO DE NEGOCIO

DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, ECUADOR

### **BUSINESS MODEL OF FINANCIAL INCLUSION THROUGH NON-BANKING CORRESPONDENTS IN THE CITY OF GUAYAQUIL, ECUADOR**

MSc. Marjorie Marcela Acosta Véliz<sup>1</sup>

E-mail: [marjorie.acostav@ug.edu.ec](mailto:marjorie.acostav@ug.edu.ec)

MSc. Verónica Carolina Coronel Pérez<sup>1</sup>

E-mail: [veronica.coronelpe@ug.edu.ec](mailto:veronica.coronelpe@ug.edu.ec)

MSc. Christian Wladimir Bermúdez Gallegos<sup>1</sup>

E-mail: [christian.bermudezg@ug.edu.ec](mailto:christian.bermudezg@ug.edu.ec)

<sup>1</sup> Universidad de Guayaquil. República del Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Acosta Véliz, M.M., Coronel Pérez, V. C., & Bermúdez Gallego, C. W. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.ec/index.php/rus>

#### RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo evidenciar la evolución de los corresponsales bancarios en el Ecuador y como su crecimiento se ha convertido en un mecanismo de inversión de varios emprendedores, aportando a la inclusión financiera en el país mediante el acceso a los servicios bancarios sin tener que trasladarse a una institución financiera. Para el desarrollo del objetivo se utilizó una metodología inductiva y deductiva con revisión documental e investigación de campo utilizando como método de recolección de datos una encuesta aplicada a 384 ciudadanos de la ciudad de Guayaquil mediante un muestra aleatoria simple ya que la intención no es diferenciar los resultados entre grupos poblacionales sino más bien describir la utilidad de los corresponsales en los individuos. Los resultados muestran evidencia que a pesar de no estar familiarizada con el término corresponsal, casi el 70% ha usado alguna vez el servicio porque opina que un aspecto clave es la rapidez en las transacciones realizadas. Con el estudio se concluyen factores de mejoramiento para promover el crecimiento y fortalecimiento del servicio.

**Palabras clave:** Banca, corresponsal no bancario, emprendimiento, inclusión.

#### ABSTRACT

The objective of this study is to show the evolution of banking correspondents in Ecuador and how their growth has become an investment mechanism of several entrepreneurs, contributing to financial inclusion in the country through access to banking services without having to move to a financial institution. For the development of the objective, an inductive and deductive methodology with documentary review and field research was used, using a data survey method applied to 384 citizens of the city of Guayaquil using a simple random sample since the intention is not to differentiate the results among population groups but rather describe the utility of the correspondents in the individuals. The results show evidence that despite not being familiar with the correspondent term, almost 70% have ever used the service because it is believed that a key aspect is the speed of transactions made. The study concludes improvement factors to promote the growth and strengthening of the service.

**Keywords:** Banking, non-banking correspondent, entrepreneurship, inclusion.

## INTRODUCCIÓN

Las sociedades en la actualidad favorecidas por la aplicabilidad de la tecnología en distintos ámbitos. En países como Brasil, los corresponsales bancarios conectan alrededor de 45 millones de personas al sistema financiero (Assuncao, 2013). Apoyan al desarrollo de las actividades cotidianas y productivas con servicios de ventanillas especializadas, Vip, cash management, cajeros automáticos, banca virtual, banca electrónica, banca móvil, entre muchas muchos otros. Según Alide (2014), el nivel de bancarización es muy bajo en América Latina y el Caribe, en relación a otros países y por tal motivo es uno de los retos para que se incrementen nuevos servicios financieros, productos innovadores y con costos competitivos para que sean accesibles a un mayor número de personas.

Los corresponsales no bancarios, son uno de los medios que ha revolucionado el mercado bancario y constituye "una cadena de distribución con costes muy inferiores al de una agencia bancaria" (Méndez, 2008), estos forman parte a su vez de una gran cadena de emprendimientos en este sentido, que generan inclusión financiera para los sectores más apartados y desatendidos de la población a través de su ingreso en el mercado. La implementación de los CNB lleva mucho tiempo en Brasil con el banco pionero Lemonbank, en Perú por el Banco de Crédito y también en Colombia con varias entidades, permitiendo que millones de usuarios accedan a estos servicios y disfruten de sus beneficios. En Colombia desde *"la implementación de la corresponsalía se han visto los frutos y ha sido una excelente opción como modelo exitoso de acercamiento a la población y ha demostrado adicionalmente tener un gran potencial de crecimiento"* (Moreno, 2017)

La comodidad de realizar transacciones básica como depósitos, retiros o pagos de servicios básicos, buscar facilitar al usuario el acceso desde el sector donde vive o trabaja sin tener que acudir a una agencia bancaria dentro de las zonas urbanas destinadas a las instituciones como principales polos bancarios o centros comerciales. Esto sin duda ha mejorado para el país sus indicadores de inclusión financiera en Brasil, donde más de 150.000 corresponsales sobrepasando el número de bancos pero aún son parte de los desafíos de la bancarización regional. La tecnología ha sido el factor más importante, su contribución a los sectores de toda índole y el financiero han brindado al usuario la oportunidad de utilizarla de acuerdo a sus necesidades con la calidad y aseguramiento que genera la tecnología a menores costos (Kumar, Nair, Parsons, & Urdapilleta, 2006).

## DESARROLLO

En la construcción de este análisis es necesario abordar algo de historia de la banca ecuatoriana, para así conocer su evolución y desarrollo a lo largo de la historia del Ecuador. Carriel (2013), resume la historia de la banca en el siguiente esquema:

### *Organización económica republicana y primeros bancos*

La formación y consolidación del sistema bancario fue lenta hasta los años cuarenta del siglo XIX. En 1853 el comercio experimento una fuerte dinamización que facilitó el nacimiento de un sistema bancario. Para el año 1960 el Gobierno de García Moreno faculta la creación de los billetes a partir del funcionamiento de una caja de amortización. Manuel Antonio de Luzárraga logro fundar otro banco en esa misma fecha en Guayaquil, este banco fue auspiciado por 50 comerciantes del puerto con emisión autorizada del gobierno de 600.000 pesos billetes inconvertibles.

La circulación de billetes complicó más el panorama monetario del País porque eran papales sin ningún respaldo económico y equivalían a un vale o recibo de papel ordinario. El 5 de noviembre de 1968 abrió sus puertas el nuevo Banco de Guayaquil. En los primeros meses del 72 se instala en Guayaquil el banco hipotecario.

### *Los Bancos a finales del siglo XIX*

Se experimenta el fenómeno de expansión y el auge cacaotero representó en un 60 y 70% del volumen del comercio exterior. Gran Bretaña suplantó a España como la contraparte comercial más importante del Ecuador, se estableció el Banco de Quito, el Banco de la Unión en 1880. En febrero de 1885 se crea el Banco Internacional. Para 1895 a 1925 el Banco Comercial y Agrícola del Ecuador genera alianzas con los gobiernos liberales y el sector cacaotero.

### *Auge cacaotero, expansión y vigencia del Patrón oro*

El país aparece en el escenario internacional gracias al Cacao, convirtiendo a Guayaquil en el nuevo eje económico y haciendo que se convierta en el puerto principal y circularon las monedas de oro bajo la presidencia de Eloy Alfaro.

### *La Ley Moratoria y el fin del Primer Patrón Oro*

Aquí se empiezan a evidenciar los problemas generados por la Primera Guerra Mundial y se expide esta Ley Moratoria ilegalmente por parte del Ejecutivo en 1914. La convertibilidad del billete tenía como objetivo evitar su depreciación debido al excesivo circulante.

### *La crisis financiera de los 20*

Malestar social debido a la crisis que afectó las exportaciones de cacao, siendo uno de sus principales responsables el Banco Comercial y Agrícola.

### **La Gran crisis de los 30**

Los agentes económicos del Ecuador fueron afectados seriamente debido a las consecuencias de la Primera Guerra Mundial y esto se manifestó en forma gradual.

### **Segunda Guerra Mundial, Expansión Financiera e Inflación**

Se reactivan las exportaciones entre 1939 y 1944, existieron problemas de transporte para las importaciones del país, registrando quiebras de algunos bancos pequeños ya que en esta etapa se generó un proceso de inflación y también malas políticas de crédito.

### **Auge bananero, estabilidad institucional y crecimiento bancario**

Al caer el gobierno de Velasco Ibarra en 1947 empieza en el país un período de estabilidad política, estableciéndose sobre una mejora en la exportación a través del banano y propiciando un crecimiento económico.

### **Crisis Bananera Al Auge Petrolero Con Expansión Financiera**

Los años sesenta representan grandes cambios para el Ecuador, comienza una nueva etapa de crisis, que incluso llega a rupturas diplomáticas. En este momento crucial de la historia del Ecuador se descubre el petróleo y se inicia su explotación y venta.

### **De la crisis de la deuda externa a la crisis del Feriado Bancario: 1982-1999**

En este período se generan los principales problemas para el Ecuador y que han generado hasta la presente fecha desconfianza en la banca ecuatoriana. Influyen el conflicto militar de 1981, el Fenómeno del Niño, La Guerra del Cenepa, inestabilidad política, la falta de liquidez de los bancos y la corrupción, llevando al país a una Feriado nefasto para la historia nacional.

Domínguez Andrade, Freire Jama & Noboa Arámbulo (2012), indicó que entre el año 2000 hasta el 2006 Ecuador tuvo aún mucha inestabilidad política; un sistema de banco criticado y débil ante la opinión pública, muchas entidades cerraron y actualmente existen algunas que sobrevivieron a la crisis y otras que se han fusionado y han aparecido capitales nuevos con banca de representación exterior.

A pesar de la crisis que ha atravesado el sector bancario, éste se reactiva y se aprecia en la Tabla 1, los miembros del mercado financiero nacional entre públicos y privados

actuales, los mismos brindan todo tipo de servicios financieros y también el acceso a CNB

**Tabla 1. Bancos privados, extranjeros y Entidades del Estado del Ecuador.**

Bancos Privados Nacionales	Bancos Privados Extranjeros	Entidades Del Estado
Banco Solidario Banco Produbanco Banco Pichincha Banco Internacional Banco Amazonas Banco Procredit Banco de Guayaquil Banco General Rumiñahui Banco del Pacifico Banco de Loja Banco del Austro Banco Bolivariano Banco de Machala Banco Del Bank Banco Capital Banco Comercial de Manabí Banco Cooperativa Nacional Banco D-Miro Banco Finca Banco Litoral BancoDesarrollo	CITIBANK	Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Banco Ecuatoriano de la Vivienda Instituto de Fomento al Talento Humano Corporación Financiera Nacional Banco Nacional de Fomento Banco de Desarrollo del Ecuador

La normativa legal vigente puede trasladar esta prestación del servicio que brindan los bancos a un tercero denominado Corresponsal no Bancario CNB, constituyéndose en un intermediador. Acorde a la resolución de la Junta Bancaria publicada al 2008 proporciona la definición exacta de los CNB en el artículo 8, la cual se enuncia a continuación:

Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras (República del Ecuador. Banco Central, 2008).

Los CNB tienen un potencial de crecimiento que aún no se ha desarrollado a su máxima capacidad, según Serrano Toro (2013), y en el país se ha incremento progresivamente llegando a más usuarios cada vez.

### **Revisión literaria**

El sistema financiero contribuye al desarrollo de las familias brindando la posibilidad de adquirir bienes

pagaderos en un mediano plazo, o de sus ahorros generar rendimientos competitivos (Peña & Vázquez, 2012). Sin embargo, en zonas rurales o en sitios alejados del núcleo de una metrópolis el acceso de la población a las entidades financieras se ve limitado debido a que el volumen de transacciones no compensa los costos de apertura y mantenimiento de una agencia bancaria (De Oloqui, Andrade, & Herrera, 2015). Por tal razón, los autores El sistema financiero diseñó un modelo de inclusión financiera para atender dicha necesidad, llamada como corresponsal no bancario, ó simplemente corresponsales, corresponsalías, o agentes bancarios en otros países de América Latina.

El corresponsal no bancario es definido por Salazar (2016), como *“un tercero contratado por una institución financiera con el propósito de prestar servicios a sus clientes y usuarios”* (p.1 ). Este tercero contratado se refiere a un supermercado, una farmacia, una agencia de envíos, en general, que cumpla con las políticas del banco, en todos los aspectos de confianza seguridad y tranquilidad para el usuario. Convirtiéndose en una alternativa de mayor acceso para los usuarios en zonas perimetrales, son una inversión de costo inferior a una sucursal de banco. Con esta alternativa de negocio los individuos y las empresas tienen acceso a una gama de servicios financieros ofrecidos a un precio razonable y de una manera responsable utilizándolos eficazmente (Huilca & Jiménez, 2015).

Por otro lado, Rodríguez (2017), propone un modelo que promueve la inclusión financiera con responsabilidad social aplicable a entidades bancarias colombianas. En el cual refleja dos vías de desarrollo de la inclusión financiera, una mediante la masificación de microcréditos y la segunda mediante la potencialización de corresponsales no bancarios CNB. En la Figura 1 se esquematiza el modelo de inclusión financiera con responsabilidad social.

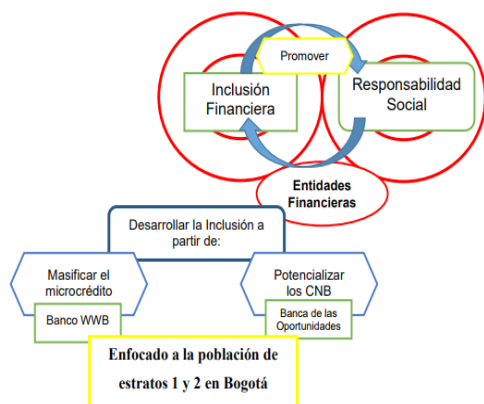


Figura 1. Esquema de análisis para planeamiento de propuestas de inclusión financiera dentro de la Responsabilidad Social de Entidades Bancarias.

Fuente: Rodríguez (2017).

Varios autores en la literatura han tratado de esquematizar el modelo de negocios de los corresponsales en distintos contextos de estudio. Así Leonardi, Bailey, Diniz, Sholler & Nardi (2016), proponen un modelo en donde integra la entidad financiera pública o privada con la red de tiendas, bancos comunitarios, y oficinas postales para ofrecer al cliente los diversos servicios que necesita la comunidad. [En base la revisión de la literatura se propone un esquema general en la Figura 2, que explica el modelo de negocios de los corresponsales no bancarios en Ecuador.

Las empresas de servicio a través de las entidades financieras públicas o privadas facilitan el pago de las facturas mensuales de agua, luz, telefonía, internet a través de los distintos tipos de corresponsales como tiendas, oficina postal, bancos de barrio. La red integradora es la mediadora entre los corresponsales y la entidad financiera, y ofrece el soporte técnico necesario ante alguna eventualidad.

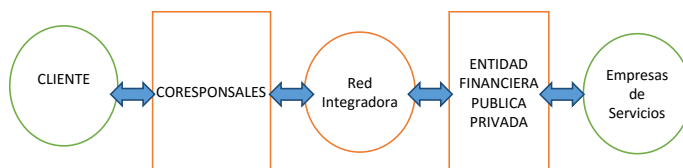


Figura 2. Modelo de Negocios de Corresponsales no Bancarios.

Tomando la información disponible en la página de la Superintendencia de Bancos, se elaboró la gráfica que muestra el crecimiento de los corresponsales bancario de forma casi sostenida durante el período 2015 a 2016. Los datos se reflejan en la Figura 3



Figura 3. Evolución del Número de Corresponsales a Nivel Nacional desde el año 2015.

La Superintendencia además resume la cantidad de corresponsales que hay en el Ecuador con fecha de corte 30 de junio del 2017 en sus datos más actualizados, en la Tabla 2 se presenta la estadística total de los corresponsales no bancarios en el Ecuador que a esta fecha totalizan 26.406 corresponsales no bancarios a nivel nacional.



Tabla 2. Corresponsales no Bancarios en el Ecuador.

Entidad	Banco	CNB
Mi Vecino	Banco Pichincha	9.040
Mi Banco Banco Aquí	Banco Pacífico	10.219
Banco del Barrio	Banco Guayaquil	5.200
Pago Ágil	Servipagos	1.762
Punto BB	Banco Bolivariano	184
Banco Delbank		1

En la Figura 4 consta la proporción gráfica de la participación de los CNB por provincia, evidenciando que Pichincha y Guayas son las provincias de mayor participación con un total de 25% y 21% respectivamente, las provincias restantes representan un 64% y el resto del Ecuador un porcentaje menor.

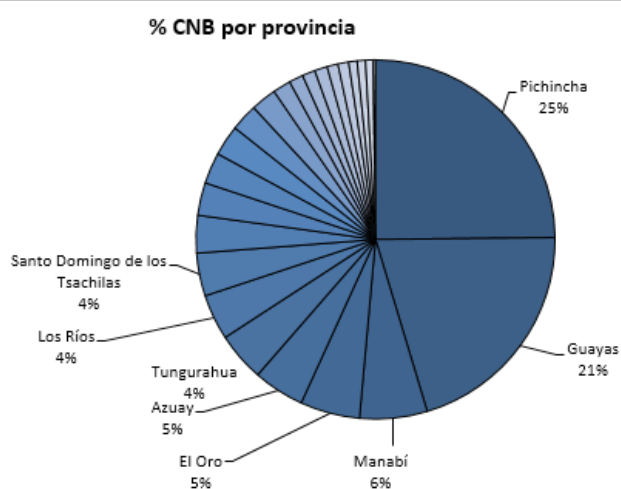


Figura 4. Participación de los Corresponsales Bancarios por Provincia.

De acuerdo a la investigación de Acosta & Jiménez (2017), acorde a la resolución de la Junta Bancaria, solo determinados servicios se pueden gestionar a través de CNB, estos son:

- Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
- Retiros con tarjeta de débito;
- Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- Pago de servicios básicos;
- Pago del bono de desarrollo humano.

- Los beneficios que encuentran los clientes al acceder al corresponsal son:
- Amplia cobertura de locales para realizar las transacciones establecidas por la ley
- Flexibilidad en los horarios de atención
- En cuanto a los beneficios para el corresponsal se enlistan:
- Incrementar el tráfico en el local afiliado (tiendas, farmacias, cybers, etc.)
- Alianza entre instituciones de prestigio
- Nueva fuente de ingresos
- Incremento de Ventas y transacciones en el local.

La investigación permite según Acosta & Jiménez (2017) resumir los principales aspectos conceptuales del funcionamiento del corresponsal no bancario, ya que los bancos han aprovechado sus bondades y como *“una herramienta para hacer crecer sus coberturas y las dinámicas empresariales a través de negocios como farmacias, bazares, locutorios, tiendas de abarrotes, supermercados y demás establecimientos comerciales con el objeto de aumentar su presencia y posicionamiento en el mercado”* (p. 8)

Se constituye en el esquema o bosquejo de la investigación y se fundamenta en revisiones bibliográfica, la hemerográfica y la archivística para determinar los aspectos claves del marco teórico de la investigación con una metodología inductiva-deductiva, analítico-sintética e histórica-lógica.

Tipo de Investigación cuantitativa de índole Descriptiva ya que *“su objetivo es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma sin explicar las relaciones que se identifiquen”* (Bermúdez, 2013), puesto que se persigue caracterizar el mercado de los corresponsales no bancarios en el Ecuador.

## CONCLUSIONES

La banca debe seguir innovando y brindando nuevos servicios y los corresponsales no bancarios aportan en gran medida a que estos productos financieros tengan menor costo de inversión entre infraestructura y los equipos necesarios, lo que proporciona rentabilidad a la banca.

La descongestión es otro aspecto que gradualmente esperan se logra a través del impulso a los corresponsales no bancarios, ya que las agencias y sucursales proporcionarían servicios más especializados y la banca corresponsal crecería en cantidad y calidad de servicios.

Debe existir mayor difusión de todos los servicios ofrecidos y a los que puede acceder el usuario, tomando en consideración que la encuesta proporcionó datos importantes evidenciando el desconocimiento de los términos, lo que implica una campaña estratégica de social media para aprovechar los dispositivos digitales en los cuales están inmersos los clientes.

Es recomendable realizar una investigación nacional que determine los factores de éxito y fracaso en las implementaciones de los CNB a nivel país, para mejorar los aspectos de variables de control, que el banco y el CNB puede administrar y generar así mayor cobertura y dinámica en estos mercados y lograr una bancarización nacional que en la actualidad no sobrepasa el 60%, quedando aún una importante brecha por cubrir.

La inclusión es un objetivo clave, los emprendimientos que conlleven la conversión a corresponsales deben verse incentivados para que los factores de responsabilidad social se vean evidenciados en dichos negocios y así generar un mayor crecimiento del CNB en el Ecuador como reflejo del apoyo al emprendedor ecuatoriano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., & Jiménez, M. (2017). Evolución de los corresponsales no bancarios en el Ecuador durante el periodo 2015-2017. IV Congreso Internacional de Administración de Empresas. Manta: Casa Editora del Polo.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Científica* (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Bermúdez, L. R. (2013). *Investigación en la Gestión Empresarial*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Carriel, R. (2013). *Breve Historia Bancaria del Ecuador*. Recuperado de <https://prezi.com/jdght-jx52cu/breve-historia-bancaria-del-ecuador/>
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. Inter-American Development Bank. Recuperado de [https://publications.iadb.org/bitstream/.../CMF\\_DP\\_Inclusion\\_financiera\\_en\\_ALC.pdf](https://publications.iadb.org/bitstream/.../CMF_DP_Inclusion_financiera_en_ALC.pdf)
- Domínguez Andrade, J. M., Freire Jama, J. F., & Noboa Arámbulo, O. A. (2012). *La gestión de la banca privada ecuatoriana*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/335/1/597.pdf>
- Guerra, D. (2015). *Plan de Marketing para los corresponsales no bancarios del Banco del Pichincha en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: ESPE.
- Huilca, S., & Jiménez, C. (2015). *Los corresponsales no bancarios (Banco del Barrio y Mi Vecino) y su incidencia en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Leonardi, P. M., Bailey, D. E., Diniz, E. H., Sholler, D., & Nardi, B. A. (2016). Multiplex Appropriation in Complex Systems Implementation: The Case of Brazil's Correspondent Banking System. *MIS Quarterly*, 40(2), 461-473. Recuperado de [https://portal.fgv.br/sites/portal.fgv.br/files/pdf\\_eduardo\\_diniz\\_multiplex\\_appropriation\\_in\\_correspondent\\_banking\\_system.pdf](https://portal.fgv.br/sites/portal.fgv.br/files/pdf_eduardo_diniz_multiplex_appropriation_in_correspondent_banking_system.pdf)
- Méndez, M. (2008). Los corresponsales no bancarios disminuyen los costos. *Gestión*, 30-31. Recuperado de <http://www.marielamendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancarios-en-ecuador.html>
- Moreno Orjuela, J. A. (2017). *Corresponsales bancarios como socio estratégico del sector financiero y facilitador en el aumento de niveles de bancarización* (Bachelor's thesis). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Peña, P., & Vázquez, A. (2012). El Impacto de los Corresponsales Bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. *Estudios Económicos CNBV*, 1. Recuperado de [http://www.cnbv.gob.mx/CNBV/Estudios-de-la-CNBV/Estudios%20de%20investigacion/Impacto\\_Corresponsales\\_Bancarios.pdf](http://www.cnbv.gob.mx/CNBV/Estudios-de-la-CNBV/Estudios%20de%20investigacion/Impacto_Corresponsales_Bancarios.pdf)
- República del Ecuador. Banco Central. (2008). *Resolución No. JB2008-1150*. Quito: Junta Bancaria del Ecuador. Recuperado de [http://www.superbancos.gob.ec/medios/.../2008/Junta\\_Bancaria/resol\\_JB-2008-1150.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/.../2008/Junta_Bancaria/resol_JB-2008-1150.pdf)
- Rodríguez Sierra, L. N. (2017). La inclusión financiera como práctica de responsabilidad social en entidades bancarias de la ciudad de Bogotá DC para estratos 1 y 2. Tesis de Pregrado en Administración de Empresas. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Salazar, B. (2016). *Corresponsales bancarios*. Recuperado de <https://www.abcfinanzas.com/finanzas-personales/productos-financieros/corresponsales-bancarios>
- Serrano Toro, M. G. (2013). Publicación de estadísticas sobre canales transaccionales en la página electrónica del Banco Central de Venezuela. *Boletín Económico*, 18. Recuperado de <http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/bcvozecon062013.pdf>